



CIVICA IN-FORMA

QUOTIDIANITÀ, INFORMAZIONE ED OLTRE
ANNO XII - N. 1 - OTTOBRE 2012

Periodico a cura della **CIVICA DI TRENTO** - Azienda Pubblica di Servizi alla Persona
RSA di S. Bartolomeo • RSA di Gabbio • RSA di Gardolo • RSA Angeli Custodi • Centro Diurno Alzheimer • Alloggi protetti • Casa di soggiorno



**INAUGURAZIONE
DEL GIARDINO DELLA R.S.A
DI VIA DELLA COLLINA**

Indice

Inaugurazione del giardino/parco della RSA Angeli Custodi	3
La nuova Casa di soggiorno	5
Il significato ed i contenuti del controllo di gestione	8
Il nostro sistema di controllo sul servizio di pulizia	9
La qualità nelle residenze assistenziali della Civica viste da vicino	12
L'esperienza di musicoterapia presso la Struttura Angeli Custodi	14
La musicoterapia a San Bartolomeo	16
Le nostre esperienze di Pet-Therapy	18
La stanza multisensoriale o Snoezelen room presso il Centro Diurno Alzheimer	20
Riflessioni sul ruolo dell'educatore nell'APSP "Civica di Trento"	22
Lo sportello di consulenza e ascolto attivo	24
I minori coinvolti in procedimenti penali potranno fare volontariato alla Civica di Trento	26
Gruppo di miglioramento "La personalizzazione degli spazi di vita in RSA"	28
Progetto di miglioramento 2012 "la mappatura delle competenze"	31
Progetto di miglioramento 2012 "accoglienza e cura della persona"	32
Gruppo Girasoli.	33
Ringraziamento al dott. Tonelli RSA di Gardolo.	35
Volontarie del servizio volontariato europeo.	36
L'URP informa.	38

Gruppo di redazione:

Giancarlo Fumanelli • Michele Gretter • Claudia Offer • Lorenza Rossi • Debora Vichi

Inaugurazione del giardino/parco della RSA Angeli Custodi

Giovedì 30 agosto, benché ancora in tempo di ferie estive e di conseguente clima rilassato, abbiamo organizzato l'inaugurazione del nuovo giardino/parco della RSA Angeli Custodi.

I lavori sono iniziati nella primavera di quest'anno e hanno potuto essere realizzati per l'intervento contributivo provinciale concesso nella misura del 100% della spesa occorrente.

Alla cerimonia hanno partecipato in prima istanza i residenti presso la struttura che hanno seguito e vissuto i lavori. Vissuto in quanto sono stati coinvolti nella fase progettuale e hanno 'sopportato' con pazienza i disagi ovviamente presenti nel corso dell'effettuazione delle opere.

Hanno poi presenziato amministratori e funzionari della



NOTIZIE IN BREVE

Si è concluso nel mese di ottobre 2012 il corso rivolto a familiari e volontari "Toccare con il cuore - Prima edizione -" gestito dalla fisioaptonomista palliativa Nadia Varolo. Hanno partecipato dieci persone



Nello specifico sono state piantate quattro piante tipiche: un gelso (morar), un fico, un nespolo (nesploar) e un melo cotogno (codognar) a memoria di quanto i nostri residenti, non solo in gioventù, si sono trovati a coltivare con cura e attenzione. Nel contesto è stata inserita anche una aiuola di ribes (ua spinela). Da più parti è stato sottolineato che, con attenzione e metodo adeguato, si possono fare degli interventi utili, condivisi e soddisfacenti anche con le risorse disponibili e non necessariamente rilevanti/ridondanti. Un caro saluto a tutti.

Civica di Trento, del Comune di Trento e della Provincia di Trento.

La visita al giardino/parco è stata occasione per verificare la soddisfazione dei fruitori degli spazi esterni che hanno elogiato sia l'amministrazione della Civica che l'impresa e i progettisti per aver dato concretezza alle esigenze manifestate.

Un particolare ringraziamento è stato fatto al personale degli Angeli Custodi che ha sempre collaborato con proposte, idee e consigli per la miglior riuscita dell'intervento, anche supportando nel tempo dei lavori tutti i residenti della struttura.

Sento di condividere la mia piccola/grande soddisfazione per l'apprezzamento che ha avuto l'angolo di giardino, proposto da me, dedicato alla riproposizione del 'broglio' delle nostre case trentine in cui si coltivavano e, quando ancora possibile, si coltivano le piante della nostra tradizione agricola e economica in generale.



La nuova Casa di soggiorno

Nello scorso mese di febbraio è stata aperta in via della Collina, accanto alla R.S.A, la nuova Casa di soggiorno. Con questa realizzazione la Civica ha inteso organizzare un servizio, a favore delle persone anziane, configurato come una *“struttura residenziale volta ad assicurare condizioni abitative idonee per anziani autosufficienti per i quali risulti in parte compromessa la capacità di condurre una vita autonoma o che ne facciano comunque espressa richiesta”*¹. Tale servizio nasce dall'esigenza di fornire risposte diversificate ai molteplici bisogni di una fascia della popolazione, quella anziana, sempre più numerosa anche nella nostra realtà locale. La diversificazione dei servizi, nei diversi ambiti di intervento, è una esigenza emersa dalla domanda sociale già da qualche tempo, in particolare per quanto concerne i servizi a carattere residenziale, tanto che già nel Piano sociale del Comune di Trento 2001 – 2005, nelle linee di intervento individuate per la popolazione anziana si sottolineava l'esigenza di *“adeguare l'offerta dei servizi residenziali, sperimentare nuove forme di residenzialità assistita e comunitaria”*.

La Civica è sempre stata attenta

e sensibile ai cambiamenti ed ha sempre cercato di cogliere con attenzione le richieste di sviluppo in ambito socio-assistenziale istituendo nuovi servizi e/o adeguando quelli esistenti. Con la realizzazione di questo nuovo servizio intende fornire una risposta alle esigenze di quelle persone che, pur godendo di un certo grado di autonomia, necessitano di un ambiente protetto. Nell'offerta di servizi, la Casa di soggiorno si colloca tra gli Alloggi protetti, servizi che consentono una vita autonoma in un contesto protetto, con dei supporti definiti di bassa soglia e la R.S.A. che si configura come servizio socio-sanitario ad elevata integrazione sanitaria. Con la Casa di soggiorno si intende porre particolare attenzione al tipo di utenza ed agli aspetti organizzativi allo scopo di dare risposte adeguate e innovative

rispetto alle reali necessità delle persone. Si tratta di un servizio che richiede l'assunzione di una nuova prospettiva operativa, meno incentrata sugli aspetti sanitari e maggiormente volta allo sviluppo del benessere psico-fisico legato, oltre che alla mera soddisfazione dei bisogni assistenziali, all'attenzione per i bisogni di sicurezza, di affettività, di autostima e di autorealizzazione.

QUALE UTENZA? QUALI BISOGNI? Come è stato detto la Casa di soggiorno si propone come un servizio a carattere residenziale volto a dare risposte ai bisogni di persone anziane *“autosufficienti”*, nelle quali risulta in parte compromessa la capacità di vita autonoma al proprio domicilio e che presentano dei bisogni che non trovano adeguata soddisfazione nel loro



¹ Art. 14, comma 1, Lp del 28 maggio 1998, n. 6 *“Interventi a favore degli anziani e delle persone non autosufficienti o con gravi disabilità”*.



ambito naturale: quello della famiglia. L'intendimento dunque non è quello di creare un servizio alternativo al servizio domiciliare ma di coprire una fascia di bisogni che vanno oltre, considerando la sfera della residenzialità e la necessità da parte dell'utente di avere una figura professionale di riferimento che si faccia carico della sua situazione complessiva.

L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO COME RISPOSTA AI BISOGNI

La Casa di soggiorno si propone di rispondere alle persone che hanno bisogno di:

- aiuto e non sostituzione, nella risposta alle esigenze che emergono nella gestione delle attività quotidiane. Come è stato delineato il fruitore del nostro servizio può possedere un sufficiente grado di autonomia nell'esecuzione delle attività di vita ma può necessitare di aiuto nel compiere quelle attività più complesse quali attendere all'igiene dell'alloggio, fare la spesa e cucinare i pasti, soddisfare al-

cuni aspetti legati all'igiene personale quali quello del bagno e la cura di capelli, mani e piedi.

- aiuto nel ritrovare risposte a bisogni "sociali" quali quello di sicurezza e protezione ed infine quelli della sfera relazionale ed affettiva. Tecnicamente alcuni bisogni di sicurezza possono essere soddisfatti anche solo attraverso l'installazione di dispositivi di chiamata collegati con la vicina RSA nelle ore

notturne ma sappiamo bene che la sola tecnologia non può esaurire la vasta gamma delle possibili risposte ai bisogno di sicurezza.

- avere una progettualità individualizzata rispetto alle esigenze di fruizione di altri servizi, diritti di cittadinanza, mantenimento di contatti con la comunità esterna, ecc.

IL SERVIZIO ASSISTENZIALE In relazione alle caratteristiche degli ospiti residenti e della loro potenziale fragilità (bisogno di protezione, insufficiente rete parentale, età ecc...) si è ritenuto opportuno garantire una continuità assistenziale di 365 giorni all'anno con la presenza di almeno un operatore di assistenza nella fascia oraria diurna. Per garantire questa presenza giornaliera si è resa indispensabile una dotazione organica di cinque operatori. Questi operatori oltre a gestire alcuni momenti assistenziali comuni quali ad esempio la distribuzione dei pasti o la gestioni di alcuni momenti di





socializzazione, aiutano, stimolano e sostengono i residenti nelle attività quotidiane.

IL SERVIZIO SOCIALE Per gestire una adeguata risposta ai bisogni “sociali” è stata prevista la presenza di un operatore del servizio sociale professionale. L’assistente sociale, in collaborazione con il personale di assistenza, con la persona anziana residente, con eventuali familiari e collaboratori esterni, garantisce la realizzazione di interventi individualizzati per soddisfare i bisogni di natura affettiva, sociale e relazionale. La soddisfazione dei bisogni derivanti dalla quotidianità, seppur contemplata, non costituisce da sola motivo di ricorso a questo servizio poiché potrebbe trovare una adeguata risposta in altre forme di intervento (si pensi al servizio domiciliare). Per questo motivo si è ritenuto opportuno inserire l’assistente sociale, professionista dell’aiuto che con competenza e strumenti è in grado di dare risposte specifiche ai bisogni.

IL SERVIZIO INFERMIERISTICO In considerazione del fatto che le persone destinatarie del servizio sono anziane e quindi spesso bisognose di terapie farmacologiche è stata prevista la presenza di una infermiera (un’ora al giorno per 6 giorni alla settimana) per garantire una adeguata supervisione ed un costante collegamento con i medici di medicina generale titolari dell’assistenza sanitaria dei residenti.

ALTRI SERVIZI L’attigua RSA offre ai residenti alcuni servizi di

supporto quali ad esempio:

- il servizio di chiamata notturna in caso di bisogno (medico di notte)
- il servizio di callista;
- il servizio di parrucchiere;
- il servizio di animazione, ovvero la possibilità di partecipare alle attività di animazione della RSA.

STRUTTURAZIONE DEGLI SPAZI

Da un punto di vista strutturale la casa di soggiorno è collocata su 4 livelli. Il primo livello è destinato a sala polivalente, nella quale vengono distribuiti i tre pasti principali. In questa sala vengono inoltre realizzate delle attività di animazione. Un angolo della sala è arredato con divani al fine di creare una zona “salotto”. All’esterno è disponibile uno spazio destinato a “giardino”. Il secondo ed il terzo livello sono strutturati in maniera identica: in ognuno di questi due livelli si trovano cinque camere da letto (due doppie e tre singole), una cucinetta, un piccolo soggiorno e quattro bagni. Nel quarto livello è collocato l’ufficio dell’assistente sociale.



Il significato ed i contenuti del controllo di gestione

Per capire che cos'è il controllo di gestione è innanzitutto necessario comprendere i reali significati attribuiti al termine "controllo" ed al termine "gestione".

CHE COSA VUOL DIRE CONTROLLO:

Il termine controllo può assumere due significati, notevolmente differenti tra di loro: controllo inteso come "guida" e controllo nel senso di "ispezione".

Nel primo caso, con il significato di guida, si intende puntare l'attenzione sulla necessità di dirigere l'andamento dell'attività di una data organizzazione, in modo che proceda effettivamente verso il raggiungimento di determinati obiettivi stabiliti da e per l'organizzazione stessa. Ad esempio, quando si guida un'automobile, si usa dire che ne "abbiamo il controllo" quando riusciamo a "tenerla in strada" e a dirigerla verso la destinazione (l'obiettivo) che ci siamo prefissati; il controllo inteso come "guida" rappresenta dunque il faro dell'azione di un ente, lo strumento operativo per restare entro binari, stabiliti con gli obiettivi, e per percorrerli.

Se attribuiamo al controllo il significato di "ispezione", si assegna ad esso la funzione di verificare se si è sbagliato e chi ha sbagliato nello svolgimento di una determinata attività. In



questo caso quello che importa non è raggiungere l'obiettivo prefissato o rispondere ai bisogni dell'utente, ma quello di verificare se determinate regole o procedure sono rispettate, indipendentemente dai risultati conseguiti.

È opportuno precisare che entrambi i tipi di controllo sono necessari per l'adeguato svolgimento dell'attività di una organizzazione, sia essa pubblica che privata: tuttavia, il controllo "guida" si pone come momento antecedente e prioritario rispetto al controllo "ispezione". Infatti, se non vengono fissati in modo corretto gli obiettivi operativi di una organizzazione e non viene verificato il raggiungimento o meno degli stessi, come è possibile svolgere in modo efficace ed efficiente dei controlli di tipo ispettivo? E ancora, come è possibile non incorrere nell'errore, caratteristico dell'ente pubblico, di dire che tutto si è verificato secondo le procedure anche se gli obiettivi non sono stati raggiunti?

CHE COSA VUOL DIRE GESTIONE:

Come per il termine controllo, anche per il termine gestione troviamo una pluralità di significati, spesso molto diversi tra loro, ma quello che viene maggiormente utilizzato nell'operare delle organizzazioni, sia pubbliche che private, può es-

NOTIZIE IN BREVE

ASSOCIAZIONE DI VOLONTARIATO "LA TARTARUGA"

Grazie ad un gruppo di volontari che quotidianamente frequentano le Residenze Sanitarie Assistenziali gestite dalla Civica di Trento si è costituita l'associazione di volontariato "La Tartaruga". L'assemblea dei soci riunitasi nel novembre 2011 ha eletto il sig. Villotti Claudio Presidente della Associazione con un mandato triennale.

Chiunque volesse condividere i valori e l'impegno dell'associazione nonché contribuire operosamente e materialmente al raggiungimento degli scopi statutari può contattare Claudio Villotti 0461/923229cell.3403353662

sere sintetizzato in: “il modo/i modi per realizzare determinate attività”. In particolare, gestire un’attività in modo adeguato vuol dire attuarla nei modi più efficaci e più efficienti. Efficaci, nel senso che le attività raggiungano dei risultati il più vicino possibile agli obiettivi predefiniti (per le Rsa, ai bisogni dei residenti); efficienti, ovvero che le risorse utilizzate nelle attività siano organizzate in modo tale da produrre i maggiori risultati possibili (il maggior livello possibile di assistenza ai residenti).

CHE COSA VUOL DIRE CONTROLLO DI GESTIONE:

Sulla scorta dell’analisi dei termini “controllo” e “gestione” possiamo dire che nell’ambito dell’attività di una Rsa la definizione “controllo di gestione” significa: attuare strumenti e tecniche atti a guidare l’ente

e/o le unità organizzative che lo compongono (servizi assistenziali, amministrativi, cucina, lavanderia manutenzione ecc.), per poter valutare le modalità di organizzazione esistenti e realizzarne, eventualmente, di più efficaci ed efficienti, perseguendo il fine ultimo del soddisfacimento dei bisogni dell’utenza. L’attuazione di un sistema di controllo di gestione richiede, dunque, la progettazione di un sistema informativo-contabile capace non solo di individuare i costi dei singoli servizi, ma anche le cause e le azioni che li determinano.

Con l’aiuto di una consulenza esperta, la Civica ha progettato e costruito il proprio sistema informativo-contabile introducendo la contabilità analitica, articolando la propria struttura organizzativa in centri di attività e dotandosi degli strumenti informatici necessari per l’ag-

giornamento continuo delle informazioni e l’elaborazione di report periodici a supporto del processo decisionale della direzione e del Consiglio di Amministrazione.

La consulenza è stata attivata nel corso dell’esercizio 2011. Gli obiettivi di risultato attesi sono:

- risultato economico complessivo della Civica di Trento
- risultato economico suddiviso per struttura: RSA, Centro diurno Alzheimer, alloggi protetti, centro servizi
- risultato economico per attività assistenziale interna
- risultato economico delle attività gestite all’esterno (pasti a domicilio, centro diurno, ecc...)
- risultato economico per tipologia di ospite
- indicatori di efficacia ed efficienza delle attività del personale addetto alle diverse strutture della Civica.

DI ALESSANDRO FAMBRI – RESPONSABILE U.O. DI PROVVEDITORATO ED ECONOMATO

Il nostro sistema di controllo sul servizio di pulizia

Nel 2010 la APSP Civica di Trento ha bandito una gara europea per la scelta del soggetto cui affidare l’appalto del servizio di pulizie ambientali. L’azienda che ha presentato la migliore offerta è stata Italcappa Cooperativa Sociale. Il 1° gennaio 2011 Italcappa

ha iniziato la gestione del servizio che ha una durata prevista di nove anni. Approssimandoci alla scadenza del secondo anno, si è pensato di proporre una breve relazione che illustri alcuni risultati emersi dai controlli effettuati, dando al contempo conto del

sistema adottato per verificare la qualità del servizio erogato. Queste prime considerazioni rivestono per noi particolare interesse perché, a partire da questo contratto, abbiamo attivato, anche nel settore delle pulizie, un sistema di controllo permanente correlato ad un

sistema sanzionatorio di tipo automatico.

Prima di proporre alcuni grafici che consentono di riassumere i risultati, spiegheremo brevemente come funziona il sistema di controllo implementato. Innanzitutto, nella fase di progettazione si è posta particolare attenzione alla semplicità ed alla "leggerezza" delle operazioni di controllo. Questa scelta è stata operata per cercare di rendere tale sistema realmente sostenibile nel tempo e per far sì che tale impianto non rimanga pura teoria. La linea adottata può indubbiamente incidere sulla precisione e sulla scientificità del controllo, ma l'attendibilità è da noi ritenuta assolutamente salvaguardata.

I controlli veri e propri sono svolti in contraddittorio, per consentire la composizione in tempo reale dei possibili differenti giudizi e, soprattutto, perché il sistema, nonostante preveda delle sanzioni, è costruito in un'ottica di miglioramento; in questo modo, le soluzioni e le azioni correttive possono essere discusse mentre si esaminano i locali.

Sono previste tre sessioni di controllo ogni mese, durante ciascuna delle quali si esaminano tre locali. La scelta del campione avviene ordinariamente in modo casuale utilizzando un sistema ad estrazione. Sono così individuati la struttura in cui recarsi ed i tre locali, differenziati per tipologia (es. sala da pranzo, stanza, servizi igienici ecc.), piano e collocazione all'interno del piano.

In caso di specifiche problematiche, è consentita la scelta di-

retta di alcuni locali per poter svolgere analisi più mirate senza ricorrere a sorteggi.

Lo strumento di controllo principale è la check list (lista di controllo), che elenca tutti i possibili elementi che possono essere presenti nei locali individuati. Ciascun elemento è pesato in relazione all'importanza che riveste (es. i sanitari, all'interno dei servizi igienici, così come maniglie ed interruttori, hanno il peso maggiore, minor peso hanno invece davanzali esterni, ringhiere e così via). Il valutatore (il responsabile dell'U.O. di Provveditorato ed Economato o un suo incaricato), assieme ad un rappresentante della ditta, osserva i locali per verificare l'eventuale presenza di tracce di sporco, polvere, residui ecc. pesando la valutazione in relazione alla frequenza di pulizia prevista per il locale stesso. Per ogni elemento presente nel locale si attribuisce un punteggio pari a 1 quando è conforme, pari a 0 quando non lo è. Il valore assegnato si moltiplica per il peso corrispondente ed infine tutti i valori così ottenuti sono sommati. Il risultato conseguito (L.Q.R.) è raffrontato con il livello di qualità atteso o accettato (L.Q.A.) e se risulta maggiore o uguale, il locale è accettato, altrimenti è rifiutato.

In caso di dubbi sulle reali condizioni può essere utilizzato, come ulteriore strumento di valutazione, il bioluminometro (che misura la presenza di materiale organico) o, in casi ancor più delicati, si possono effettuare dei tamponi per la verifica della carica batterica.

L'utilizzo di questi strumenti è da considerarsi residuale.

Le conclusioni si traggono ogni trimestre. In questo periodo sono stati valutati 27 locali. Nel caso in cui il servizio rientri negli standard previsti non è applicata alcuna sanzione, in caso contrario si può irrogare una sanzione che può variare fino ad un massimo dell'8,5% del fatturato.

In concreto, dall'inizio dell'appalto ad oggi, è stata applicata la sanzione minima del 1% solamente per il trimestre iniziale; i trimestri successivi si sono sempre rivelati entro gli standard previsti.

Si propongono alcuni grafici per riassumere parte dei dati raccolti ed elaborati nel periodo gennaio 2011-agosto 2012. Il grafico 1 illustra la ripartizione dei controlli effettuati tra le varie strutture della Civica di Trento.

Il grafico 2 evidenzia la percentuale di locali conformi ai livelli di qualità attesi (locali accettati) sul totale dei controlli. Il grafico 3 riporta la suddivisione percentuale dei controlli tra le varie categorie di locali.

Il grafico 4 illustra il livello di qualità atteso e medio rilevato per ciascuna tipologia di locale. Il grafico 6 illustra la percentuale di esiti positivi (locali accettati) nel 2011. Il grafico 5 illustra gli stessi dati per il 2012.

Come si può notare la qualità dell'appalto è migliorata nel 2012 rispetto al 2011.

Questo dato ci può confortare nel ritenere che il sistema di valutazione implementato, oltre che a sanzionare, può portare significativi risultati anche nell'ottica del miglioramento continuo.

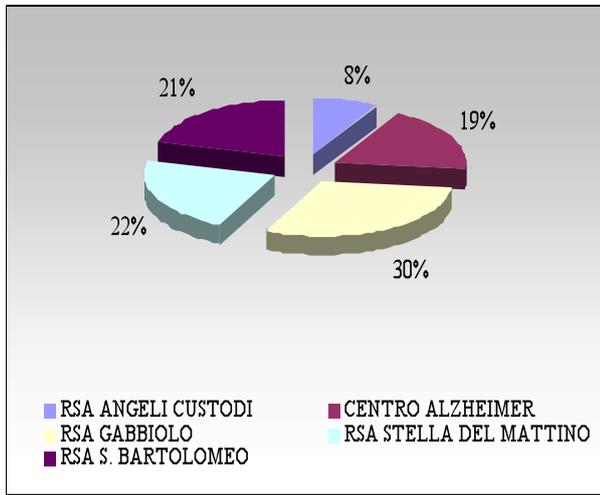


Grafico 1

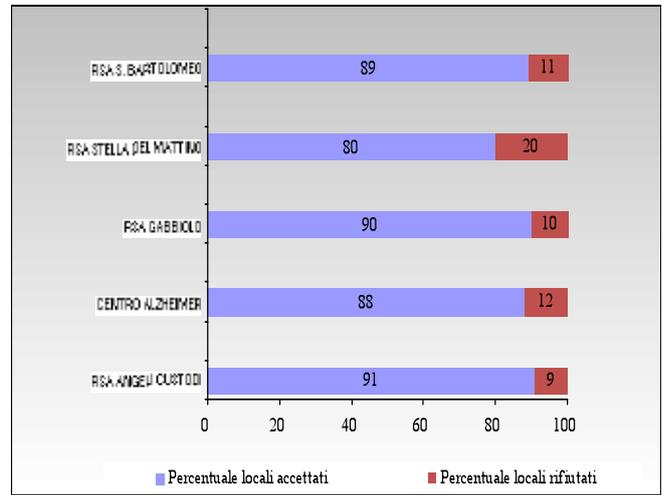


Grafico 2

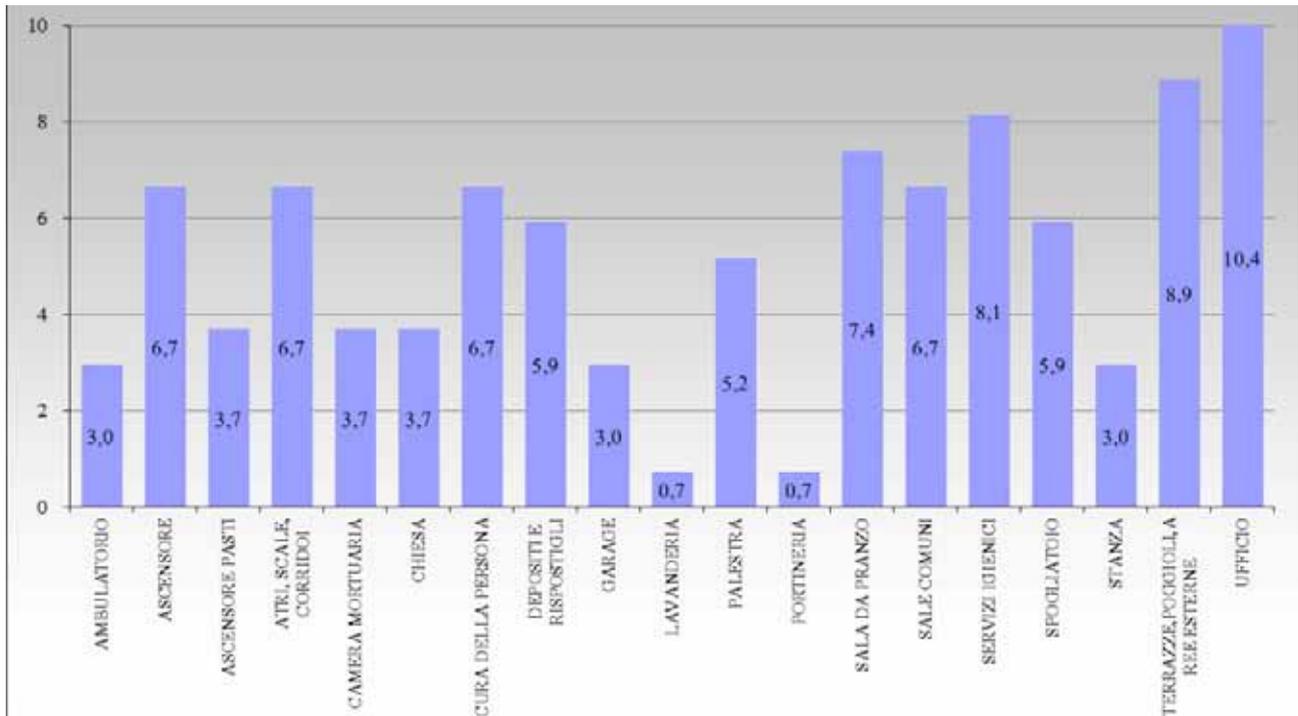


Grafico 3

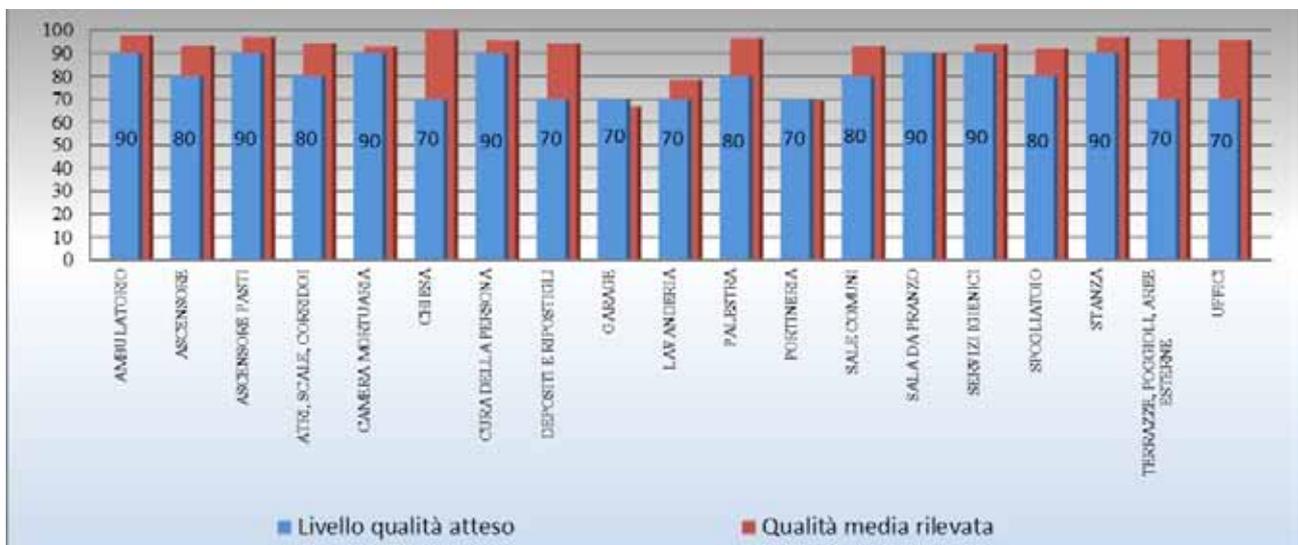


Grafico 4

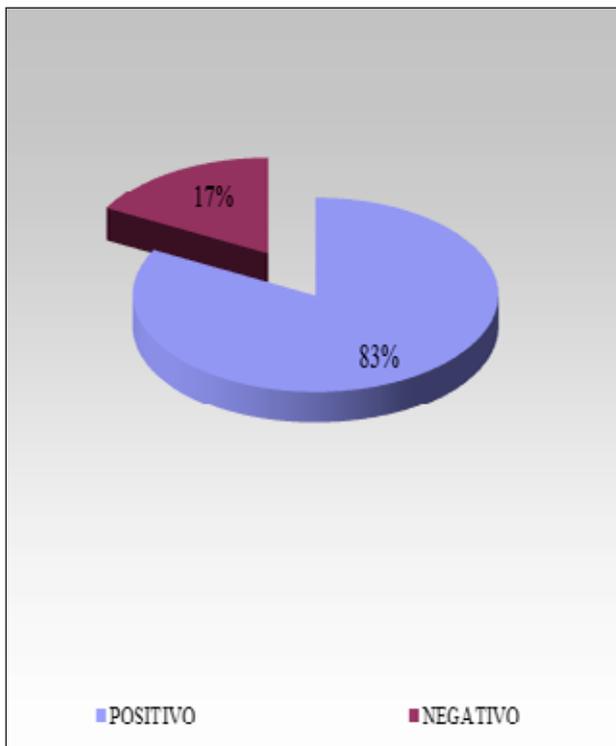


Grafico 6

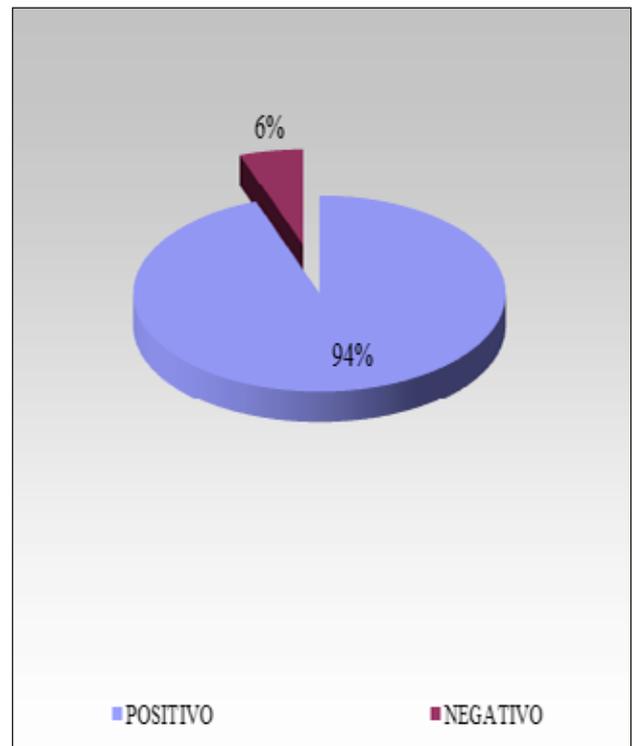
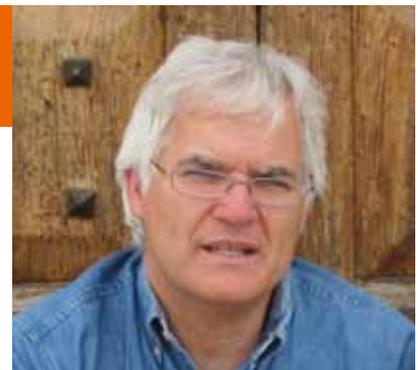


Grafico 5

ALBERTO ZANUTTO E CARLO BUZZI - UNIVERSITÀ DI TRENTO

La qualità nelle residenze assistenziali della Civica viste da vicino



Ricerca qualitativa sul benessere dei pazienti e dei familiari

L'Azienda Pubblica per i Servizi alla Persona di Trento, storicamente nota come Civica casa di Riposo di Trento, da diversi anni si interroga sulla qualità dei propri servizi di assistenza. Solitamente le procedure messe in atto prevedevano la somministrazione di un questionario a tutti i parenti e alle persone

accolte parzialmente autosufficienti per comprendere quale sia la percezione del benessere derivante dalla qualità dei servizi erogata.

Quest'anno anche sulla spinta di altre esperienze di indagine qualitativa, si è optato per la realizzazione di alcuni *focus group* in modo da ricostruire più da vicino le rappresenta-

zioni che i parenti delle persone accolte hanno delle diverse residenze gestite dalla Civica di Trento.

I questionari hanno consegnato solitamente una immagine positiva delle varie residenze e quindi il primo quesito cui volevamo rispondere era se anche nella quotidianità dell'esperienza dei parenti questa im-

immagine corrisponde alla realtà oppure se affrontare il tema della qualità dei servizi attraverso il vissuto dei parenti portava a risultati diversi. Per dare risalto alle considerazioni dei familiari sono stati convocati dei gruppi (uno per struttura di accoglienza: San Bartolomeo, Gabbio, Angeli Custodi e Gardolo) cui hanno partecipato circa una trentina di parenti estratti a sorte e convocati per l'occasione.

Ad essi si sottoponeva una griglia di discussione volta a cogliere opinioni sulla qualità del servizio assistenziale, a partire dai momenti del primo ingresso; sulla qualità dei servizi sanitari, di animazione e di qualità complessiva della casa per gli aspetti logistici, i pasti, la biancheria. Inoltre si cercava di verificare se la struttura organizzativa era percepita correttamente e dava modo di trovare risposte veloci ed efficaci per eventuali richieste dei parenti. La metodologia del focus group infatti, prevede che un gruppo limitato di persone discuta dei propri atteggiamenti in riferimento ad uno o più temi di carattere generale. Le persone in seguito a queste proposte di discussione collettiva dialogano tra loro, si confrontano, esprimono giudizi



e parere negoziandoli con gli altri intervenuti al tavolo. Un professionista nella figura del mediatore ha il compito di rilanciare le discussioni e di regolare i turni di parola.

In generale il lavoro di incontro con i familiari ha restituito un'immagine coerente con quanto emerso dai questionari. I familiari confermano, anche attraverso i focus group una sostanziale adesione alla proposta assistenziale della APSP "Civica" così come avevano fatto con i questionari e più in generale, seppure con sfumature diverse approvano il lavoro svolto dagli operatori, dagli infermieri e dal personale direttamente coinvolto nel lavoro con gli anziani.

Se però guardiamo agli aspetti organizzativi è emerso che la percezione dell'organizzazione appare debole e sono più difficili i rapporti con i coordinatori delle strutture e talvolta è difficile avere risposta a bisogni specifici. Il rimando delle responsabilità spinge a considerare il decentramento periferico come una diramazione organizzativa da ottimizzare

ulteriormente in modo da aumentare la capacità di gestione delle singole residenze e la possibilità di risposta alle specifiche richieste dei familiari. Un elemento su cui migliorare è forse la gestione dei momenti "calmi" della giornata che spesso vede gli anziani sistemati in zone con scarsa animazione e/o supervisione.

Queste problematiche emerse dipendono essenzialmente da questioni strutturali, dunque più difficili da "affrontare". Tuttavia forse proprio in questo punto si possono ottenere i miglioramenti maggiori perché ad oggi appaiono poco sviluppate le forme di regolazione condivisa delle residenze e quindi si possono inventare degli spazi di raccordo e di dialogo permanente all'interno delle singole residenze per qualificare l'offerta. Va sottolineato, per concludere, che alcuni familiari non si sono presentati agli incontri e questo naturalmente rende l'idea che tra i familiari non tutti siano pienamente sensibili e motivabili ai percorsi di miglioramento della APSP "Civica". È possibile dunque potenziare questi aspetti a rilanciare il dialogo tra l'ente e i familiari stessi.



L'esperienza di musicoterapia presso la Struttura Angeli Custodi

L'idea di proporre un percorso di musicoterapia presso la nostra struttura "Angeli Custodi" è nata all'inizio del 2012 per offrire una possibilità di intervento in ambito relazionale ed espressivo per alcuni residenti che presentano forti compromissioni, i quali difficilmente riescono a stare e/o partecipare anche attivamente in situazioni di gruppo all'interno della struttura. Infatti la musica può essere utilizzata con persone anziane come mezzo e come stimolo per la crescita personale e lo sviluppo a tutti i livelli: emotivo, sociale, fisico, intellettuale. La stimolazione sonora, soprattutto se rilevante per la memoria emozionale della persona, può avere un ruolo nel tentativo di stabilire un contatto, agendo a livello affettivo, cognitivo e relazionale. Il contesto sonoro può offrire un'opportunità non verbale di creare dei contatti, a persone poco accessibili a livello verbale (F.Delicati,1997). Il percorso è iniziato a marzo di quest'anno ed è durato 4 mesi, seguito dalla musicoterapista Elisa Pchler del Centro Trentino Musicoterapia. Dopo la prima fase sperimentale e dopo la pausa estiva verrà riproposto in autunno, con l'auspicio di diventare stimolo per un maggior numero di persone. Nell'esperienza fin qui effettuata sono state valutate preventi-



vamente 7 persone, di queste ne sono state seguite 5, tutti in sedute individuali della durata di circa trenta minuti ciascuna con cadenza settimanale per un totale di 40 ore complessive. L'approccio metodologico usato nell'esperienza presso la struttura "Angeli Custodi" è quello della *Musicoterapia Umanistica Trasformativa*. La proposta delle attività è stata mirata a valorizzare le potenzialità delle persone, offrendo una struttura di base semplice e flessibile, nel rispetto dei tempi e momenti propri della persona anziana, in una cornice di accoglienza, accettazione, fiducia. La persona è diventata soggetto attivo e partecipe dentro la relazione. Nello specifico si è utilizzata l'improvvisazione clinica, più o meno strutturata, ovvero

espressioni sonore spontanee, mediante l'uso di strumenti musicali (metallofoni, conga, tamburelli, xilofoni, tastiera, ...) e la voce/canto (la vocalità viene sperimentata attraverso diverse modalità espressive: melodiche, spontanee ed emozionali; con il canto, così come con l'utilizzo degli strumenti musicali, è possibile diminuire le tensioni e favorire il rilassamento). Si è inoltre cercato, in alcuni casi, di favorire la composizione di un brano (poche parole, melodia e ritmo semplice) che assumesse un significato nella relazione. Altra metodologia utilizzata è stata la così detta musicoterapia *recettiva*, che prevede l'ascolto di musica registrata oppure suonata o cantata dalla conduttrice. Vengono utilizzati degli ascolti di brani scelti *anche*

in base alle informazioni sulle preferenze musicali dell'ospite, raccolte direttamente dall'interessato o dai familiari. Le tecniche utilizzate (*attiva o recettiva*) sono state sempre adattate e personalizzate in base alle risposte dei partecipanti; sono state accolte le proposte della persona, ampliandole in uno scambio reciproco tra paziente e musicoterapista.

I RISULTATI OTTENUTI

A fine percorso possiamo affermare che gran parte degli obiettivi che ci eravamo posti a inizio progetto sono stati raggiunti. Infatti nelle persone coinvolte si è osservata una **partecipazione attiva** (canto e/o utilizzo degli strumenti musicali), il **riconoscimento dell'attività** e della musicoterapista; **l'apertura alla relazione**; **l'apertura al nuovo** (suonare gli strumenti musicali); la **riattivazione della parte creativa/espressiva** da tempo



assopita; il **benessere e la soddisfazione** (gioia/piacere manifestati con sorrisi, risposte verbali, cenni di approvazione...) nel suonare gli strumenti musicali da parte di alcune persone; il **superamento di alcune resistenze iniziali** ("preferisco ascoltare", "non so suonare"); **l'uso della voce** attraverso il canto, momento vitale per alcune persone (riattivazione della memoria musicale ed emozionale). Più in generale il progetto ha permesso inoltre di lavorare contemporaneamente su più fronti, nello specifico:

- **CON IL RESIDENTE COINVOLTO:** è la parte centrale e quella che ha dato riscontri immediati. In particolare l'esperienza di musicoterapia ha permesso di seguire in maniera attenta e personalizzata alcuni residenti che non avevano altrimenti possibilità di partecipare alle classiche attività di gruppo, proponendo loro momenti di stimolazione mirata e di benessere. Si è resa anche possibile una relazione e comunicazione migliore con i singoli partecipanti: più forte ed empatica che in alcuni casi ha superato il limite della comunicazione verbale (assente o gravemente compromessa). Il momento di musicoterapia talvolta è diventato importante stimolo all'interno del piano individualizzato di presa in carico.



- **CON L'EQUIPE:** il percorso è stato un'occasione di scambio con le altre figure che si prendono cura del residente, sia per il reperimento di informazioni e osservazioni, sia per l'organizzazione del lavoro. Nel corso della sperimentazione poi si è riscontrata una buona collaborazione da parte dei professionisti nel riconoscere e garantire priorità al momento della musicoterapia.

- **CON I FAMILIARI:** la condivisione e la verifica del percorso con i familiari ha dato un riscontro positivo in termini di soddisfazione, in quanto gli stessi hanno apprezzato il tipo di intervento proposto riconoscendone i benefici rispetto agli obiettivi posti. In particolare i familiari dei partecipanti hanno riscontrato un positivo effetto sul proprio caro in termini di maggior serenità, stimolazione della memoria e delle emozioni e attivazione.

NOTIZIE IN BREVE

Comunicato per ospiti e parenti della RSA di Gabbio

L'Ufficio Funerario del Comune di Trento ha autorizzato, per i familiari che lo desiderano, la celebrazione del rito funebre, presso la chiesetta della RSA di Gabbio. I familiari interessati dovranno contattare l'Ufficio Funerario per determinare orario e giorno del funerale.

La musicoterapia a San Bartolomeo

Dal novembre dello scorso anno è in atto, presso la RSA San Bartolomeo, un progetto di musicoterapia, che coinvolge gli ospiti di tutti e tre i nuclei della struttura e si svolge nella “saletta della musica”, al quarto piano.

Questo progetto è nato sul desiderio delle Educatrici di raggiungere quegli ospiti che, per la loro condizione, non sono in grado o non si sentono di partecipare alle attività socio-educative proposte dalla casa. Si svolge, anziché nel salone centrale a piano terra, in una saletta presso uno dei nuclei, con l'intenzione di avvicinarsi agli ospiti, di “raggiungerli” anziché “farsi raggiungere”.

Toccare, cercare, raggiungere... il suono, la musica, fanno proprio questo con noi – che ne siamo coscienti o no – nel corso di tutta la nostra vita...

PERCHÉ LA MUSICOTERAPIA?

Secondo le parole dello psichiatra e musicoterapeuta argentino R. Benenzon, la musicoterapia è “l'arte di armonizzare i silenzi per consentire la co-

municazione”: fra le molte definizioni di musicoterapia che esistono scegliamo questa per spiegare cosa sia la musicoterapia e cosa ci permetta di fare a San Bartolomeo.

Quindi, per parlare di musica, partiamo dal silenzio...

Noi non comunichiamo solamente tramite la parola, ma anche attraverso gli sguardi, i gesti, le espressioni del viso, i movimenti, i respiri, le sensazioni; e anche quando le parole tacciono, tutto il resto rimane, anzi, si fa più presente, più intenso e continua a parlare.

Questo “mondo senza parole” – il *non-verbale*, in linguaggio tecnico – è ancestrale, profondo, universale e vero; il non-verbale non mente mai (quante volte, quando qualcuno ci parla, non ci lasciamo convincere dalle sue parole, perché il viso, il tono della voce, gli occhi ci dicono il contrario?) e ci accompagna fino all'ultimo istante della nostra vita: possiamo perdere la capacità di esprimerci a parole, ma fino alla fine possiamo relazionarci con gli altri, grazie, appunto, al non-verbale; le nostre parole possono perdere di significato, ma non perderanno mai di senso.

Così, a partire da questo silenzio tanto ricco, il musicoterapeuta si pone in ascolto dell'altro: aspetta, ascolta, accoglie. Nello spazio della seduta aspetta i tempi di chi gli sta di fronte, non incalza; ascolta con attenzione e in profondità per cercare di cogliere il più sottile messaggio, non riempie dei propri suoni la stanza;



accoglie qualunque espressione di sé l'altro voglia trasmettergli, non giudica.

Si crea in questo modo uno spazio completamente dedicato all'ospite, ai suoi ritmi, alle sue esigenze, che permette a questi di essere ciò che è, di esprimersi e relazionarsi secondo i suoi desideri e le sue possibilità.

In quest'ottica la musica è un mezzo, non un fine: l'obiettivo non è che l'ospite impari a cantare o a suonare uno strumento, ma che si senta libero di esprimersi e di essere se stesso, trovando i canali a lui / lei più congeniali.

In questo senso la musica, il suono, gli strumenti musicali, la voce, rappresentano un mezzo molto efficace per raggiungere, motivare, rallegrare e rallegrarsi, esprimersi, comunicare, elaborare i propri vissuti, dare un senso nuovo al proprio mondo interiore, relazionarsi con chi ci sta intorno.

Si capisce come, con questi pre-



supposti, attraverso la musicoterapia si riesca a lavorare anche con le persone più compromesse, sia a livello cognitivo che fisico.

IL PROGETTO IN RESIDENZA

Sulla base di queste premesse e delle intenzioni delle Educatrici, si è avviata l'attività di musicoterapia presso la RSA San Bartolomeo.

Abbiamo concentrato la nostra attenzione sugli ospiti della residenza che, come già detto, non è possibile (o è particolarmente difficile) coinvolgere nelle attività proposte dalla struttura; persone che possono trovarsi a vivere situazioni di sofferenza psicologica, isolamento; che hanno bisogno, per vivere più serenamente, di (ri)trovare la propria maniera di comunicare, di stabilire contatti con gli altri, di esprimere se stesse

Abbiamo creato due percorsi diversi: individuale e di gruppo, per poterci occupare sia di chi ha bisogno di un approccio più personalizzato, sia di chi necessita di recuperare o coltivare la dimensione della relazione in gruppo.

Lavoriamo con la musica e il suono, in tutte le loro possibili forme: ci sono semplici strumenti musicali (cembali, tamburi, maracas, glockenspiel, pali della pioggia, eccetera) da toccare, esplorare, suonare in maniera libera o guidata; ci sono le canzoni popolari suggerite dalla musicoterapeuta con la chitarra, cui gli ospiti si uniscono con il proprio canto; c'è il silenzio che permette di ascoltare e vivere l'incontro secondo il proprio ritmo; ci sono le risate, i commenti, i ricordi, brani di canzoni che riaffiorano alla mente, battiti di mani, sillabe



cantate per il gusto di cantare. Da qui nasce una relazione, fatta non solo di parole, ma principalmente della musica che ognuno si porta dentro.

Il percorso di ciascun ospite coinvolto, salvo imprevisti o rifiuto da parte dello stesso, dura almeno sei mesi; al termine di questi, si valuta se proseguire o sospendere il percorso.

In questo modo abbiamo finora coinvolto circa venti ospiti, che hanno partecipato agli incontri con piacere, aprendosi di volta in volta sempre di più, toccandoci con la loro musica e lasciandosi toccare dalla nostra.

Qualcuno ha desiderato smettere spontaneamente di frequentare le sedute, ma ha chiesto di ascoltare musica nella propria stanza, al mattino appena sveglio.

Qualcuno viene puntualmente all'appuntamento, e ci ringrazia alla fine per il "divertimento" che gli abbiamo dato.

Altri ancora hanno pianto tanto durante ciascuna seduta, e alla fine hanno desiderato toccare le corde della chitarra.

Con altri infine stiamo ancora lavorando, cercando di far emergere la musica – o il ricco silenzio – che si portano dentro...

NOTIZIE IN BREVE

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE E REVISORI DEI CONTI

Consiglio di Amministrazione

Paolazzi Giancarlo
Refatti Franca
Innocenti Lucia
Angeli Luisa
Gravili Carlo

Presidente
Vice-Presidente
Consigliere
Consigliere
Consigliere

Revisori dei Conti

Andreatta Alberto • Costa Laura • Toller Claudio

Le nostre esperienze di Pet-Therapy

Da Aprile a Giugno 2012 gli ospiti della “Stella del Mattino” hanno avuto l’opportunità di partecipare ad un programma sperimentale di pet therapy, vivendo momenti intensi con dei cani a dir poco speciali. Grazie alla collaborazione dell’Associazione “Vita da Cani”



CHI È L'ASSOCIAZIONE VITA DA CANI

NEL 2006 VIENE FONDATA L'ASSOCIAZIONE VITA DA CANI con l'obiettivo di approfondire le tematiche inerenti la relazione uomo – animale come strumento di supporto a persone diversamente abili, bambini e anziani.

Attualmente il centro Vita da cani svolge con numerosi enti del territorio provinciale e nazionale, un'intensa formazione e aggiornamento per tutti coloro che lavorano quotidianamente al sostegno di varie forme di disagio. Dal 2001 ad oggi sono state svolte circa 10000 ore di attività e terapia assistita dall'animale e sono stati organizzati numerosi convegni e corsi di formazione per divulgare l'attività di questa terapia.

In Italia la pet therapy è stata riconosciuta come cura ufficiale dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 28 febbraio 2003. Tale decreto sancisce per la prima volta nella storia del nostro paese il ruolo affettivo che un animale può avere nella vita di una persona nonché la valenza terapeutica degli animali da compagnia.

Per chi volesse conoscere più da vicino questa associazione può farlo collegandosi al sito:

www.associazionevitadacani2006.it



abbiamo potuto verificare quanto di buono si dice sulla pet therapy.

I nostri Ospiti hanno accolto quest'esperienza senza limitarsi ad accettare la proposta ma mettendoci soprattutto il cuore. I momenti di gioco e divertimento hanno fatto da cornice ad emozioni intense svelate da dolci carezze e gesti d'amore.

Siamo rimasti piacevolmente colpiti dalle reazioni suscitate dalla pet therapy: i nostri Ospiti

si sono messi in gioco, lasciandosi scappare risate, sorrisi e sguardi pieni di stupore!

Grazie all'aiuto di *Zara, Zoe, Birba* e del loro "capobranco" *Nicola* abbiamo raggiunto obiettivi impossibili fino ad ora, riuscendo a coinvolgere positivamente quasi tutti gli Ospiti della Stella del Mattino.

Ringraziamo quanti hanno collaborato con passione alla realizzazione di un momento così speciale e chi ci ha supportato nella creazione del DVD.

Ciao, mi chiamo Nina e sono un cane, anzi no sono una bella cagnolina e insieme a mia figlia Frida e a due amiche Momo e Ninanera, mi occupo di pet-therapy. Pet-therapy?! Ma cos'è questa parola???? direte voi
Se proprio devo dire la mia, anche a me suona un pò strana... ma si sa gli uomini sono sempre complicati! Beati cani! A noi basta un gesto un movimento di coda o uno sguardo... e tutto appare chiaro... a noi non serve parlare...noi siamo così... come dire... semplici?!



Comunque la "pet-therapy" detta con semplicità non è altro che un'attività di relazione che si svolge in "sintonia" tra cani e umani.

Noi cani insieme alle nostre aiutanti "umane" *Alessandra* ed *Emanuela* fungiamo da "facilitatori di relazione".

Questo vuol dire che con la nostra presenza aiutiamo i "nonnini" a ritrovare il piacere di stare in compagnia, scherzare, sorridere e rilassarsi in modo tale che, anche quei movimenti che per loro risultano essere normalmente faticosi, in questo contesto diventano più facili migliorando così anche la loro autostima.

A noi piace ascoltare *Nella* che ci racconta le storie dei suoi gatti, fare una passeggiatina



con *Benito* o giocare a palla con *Rita* e poi ricevere tante coccole da *Luisa, Rodolfo* e *Carmela*...e coinvolgere tutti i nostri amici a fare quattro chiacchiere su di noi animali

Quella passata con voi a **S. Bartolomeo** è stata proprio una bella esperienza, non vediamo l'ora di rivedervi.

Ciao a presto *Nina, Frida, Momo, Ninanera, Alessandra* e *Emanuela*.



La stanza multisensoriale o Snoezelen room presso il Centro Diurno Alzheimer

CENNI STORICI

La “Snoezelen” nasce in Olanda negli anni '70; il termine, che è un neologismo, deriva da due verbi olandesi: Snuffelen traducibile con “cercare fuori” o “esplorare” e Doezen con il significato di “rilassare”, “sonnecchiare”.

Negli anni '70 due terapisti olandesi, Jan Hulsegge e Ad Verheul, scoprirono, quasi per caso, che un ambiente multisensoriale poteva stimolare in modo piacevole e favorire reazioni positive in persone con deficit mentali e difficoltà di comunicazione. Il primo esperimento di stanza multisensoriale consisteva in una tenda dal tetto di lustrini e divisori di plastica. All'interno avevano messo un ventilatore che soffiava stringhe di carta, inchiostro mescolato ad acqua e proiettato su uno schermo, strumenti musicali, oggetti tattili, bottiglie profumate e saponi, cibi aromatizzati.

“Snoezelen” è oggi diventata sinonimo di “stimolazione multisensoriale controllata” utilizzata per persone con gravi disabilità intellettive che vengono esposte ad un ambiente “calmante” e contemporaneamente “stimolante” sui cinque sensi utilizzando effetti luminosi, colori, suoni, musiche, profumi, ecc.

TERAPIA MULTISENSORIALE E DEMENZA...

Dal campo delle disabilità dell'apprendimento l'applica-



zione si è estesa recentemente a quello della cura della demenza (Paesi Anglosassoni e Nord Europa). “Un ambiente ricco di stimoli sensoriali, che non comporta richieste eccessive sulle capacità cognitive ma coinvolge e stimola le residue abilità sensomotorie delle persone con demenza (Hope, 1988 – Buettner, 1999)”.

Negli anni alcune ricerche hanno dimostrato che l'approccio con terapia Snoezelen nelle persone affette da demenza:

- promuove il rilassamento e i comportamenti adattativi (Deakin 1995...)
- riduce comportamenti maldattivi e aumenta quelli positivi (van Diepen 2002...)
- migliora il tono dell'umore (Cox 2004...)
- facilita l'interazione e la comunicazione (Spaull 1998...)
- promuove la relazione con il

NOTIZIE IN BREVE

RAPPRESENTANTI DEGLI OSPITI PER LE RSA DELLA “CIVICA DI TRENTO” ANNO 2012

RSA di Gabbio

Maddalena Giese
Domenica Bezzi

RSA di via della Collina

Chiogna Paolo
Giovannini Valentino
Frizzera Carmen

RSA di via Malpensada

Zanin Adriana
Battistata Carla
Azzola Francesco

RSA di Gardolo

Mattivi Ferruccio
(in carica fino al 26/10/13)
Saitta Giusi
(in carica fino al 26/10/13)



caregiver (Savage 1996...)

- Produce una diminuzione dell'apatia e dell'irrequietezza, una diminuzione dello stato confusionale, una diminuzione dei comportamenti compulsivi e dei comportamenti di auto-lesionismo, un miglioramento dell'attenzione all'ambiente (Baker, Bell e al. British Journal Clin. Psychol 2001...)

La sala multisensoriale può essere utilizzata anche come alternativa alla terapia farmacologica al bisogno, proprio per l'effetto calmante che può avere su alcuni ospiti.

LA MULTISENSORIALITÀ AL CENTRO DIURNO ALZHEIMER

Le attività che vengono quotidianamente proposte al centro, hanno la finalità di creare situazioni di benessere per i nostri ospiti. Prendono spunto dalle loro storie di vita cercan-

do di incontrare gusti e preferenze di tutti i partecipanti.

Avere una stanza multisensoriale nel nostro centro, significa avere l'opportunità di personalizzare ulteriormente gli interventi, calibrandoli sulle caratteristiche del singolo. L'operatore ha la possibilità di conoscere la persona in un ambiente facilitante e di creare un inedito contatto.

L'approccio multisensoriale può raggiungere tutte le persone accompagnandole ad una riscoperta di emozioni, ma soprattutto all'espressione delle stesse, spesso compromessa o difficile se mediata solo dal linguaggio verbale.

“NIETS MOET, ALLES MAG”: questo è il motto dei creatori di questo tipo di approccio e letteralmente significa che “NIENTE DEVE ESSERE FATTO, OGNI COSA È PERMESSA”. La stanza può diventare preziosa opportunità per essere e sentire ciò che si vuole essere e sentire.

Nella sala ognuno dovrebbe

essere libero di fare ciò che gli piace e di cui ha bisogno in quel momento attivando un processo di autocura.

L'operatore in quest'esperienza affianca l'ospite: non ci sono obiettivi da raggiungere o attività particolari da svolgere, “**ma tempi da rispettare, emozioni da cogliere e proteggere, reazioni da osservare, esperienze sensoriali da proporre**”. (Nadia Varolo – formatrice)

Questo luogo protetto e intimo, inserito in una comunità composta da tante persone diverse può diventare uno spazio individuale in cui trovare sollievo nei momenti di confusione, interna ed esterna. Può essere un altro modo per arrivare a chi è più isolato e comunica meno con le parole, in una dimensione che non ha tempo ma solo spazi più vicini al nostro mondo interiore. È un luogo per stare vicini a chi ha bisogno di stare “più vicino a se stesso”.

NOTIZIE IN BREVE

LE NUOVE TENDE DA SOLE PRESSO LA RSA SAN BARTOLOMEO

Quest'estate la A.P.S.P. Civica di Trento ha installato anche presso la RSA San Bartolomeo delle tende da sole. L'intervento è stato fortemente desiderato e richiesto dai parenti degli ospiti della struttura. In tutto, sono state installate 27 tende di varie dimensioni (da 4 a 6 metri di larghezza) sui lati sud e ovest, quelli più esposti al sole. Le tende sono motorizzate e sono gestite a gruppi da centraline dotate di sensore di luminosità e di vento. Il funzionamento è completamente automatico. La scelta del colore si è indirizzata su una tonalità di colore giallo per creare una atmosfera più solare e piacevole all'interno e per armonizzarsi con i colori della struttura nel suo complesso all'esterno. L'installazione è stata effettuata dalla ditta Eurotendaggi di Pergine Valsugana, mentre l'impianto elettrico è stato realizzato dalla ditta Zeni Roberto di Spormaggiore (TN). Il costo complessivo dell'intervento è stato di circa € 50.000,00.

Riflessioni sul ruolo dell'educatore nell'APSP "Civica di Trento"

Quando ti chiedono che lavoro fai e rispondi educatore professionale, di solito la gente fa un sorriso di ammirazione, poi continua: "Ma dove?" e tu "In RSA, con gli anziani". Ecco allora che si dipinge una smorfia e chi è un po' più coraggioso ti chiede: "Ma in concreto a che cosa li educi? cosa fai?" È complesso descrivere che cosa fa un educatore in Civica, proviamo ora a farne un ritratto schematico.

1. L'educatore con chi lavora?

Semplicisticamente potremmo definire il lavoro in tre macroaree: con il residente, con la famiglia e con la rete.

Lavora con il residente, è cioè attento all'individualità: la vera qualità credo possa definirsi solo come attenzione alla singolarità della persona. Questo si esplicita attraverso il supporto relazionale e di sostegno nelle diverse fasi di adattamento alla nuova vita e al mutato contesto e l'attuazione di percorsi personali e mirati. In questo senso "l'utente" non è più un passivo fruitore di servizi offerti, ma un protagonista attivo e capace di scelta. Questo è il concetto di *empowerment*, cioè "accrescere la possibilità dei singoli e dei gruppi di controllare attivamente la propria vita".

L'obiettivo ultimo dell'intervento potrebbe essere definito come un ri-potenziamento della persona, aiutandola a utilizzare le risorse vitali e orientandola verso l'azione permettendole di sperimentare la sensazione di essere ancora in



grado di incidere efficacemente sulle situazioni.

Massimiliano Colombo (2005) sostiene, nel suo articolo, che l'aumento del livello di *empowerment* di un anziano istituzionalizzato è una condizione per il miglioramento della qualità di vita dello stesso.

L'educatore lavora con le famiglie. Fornisce cioè supporto e sostegno (soprattutto nelle prime fasi o nei momenti di aggravamento) con l'ascolto profondo e non giudicante del familiare attraverso momenti più o meno formali. Condivide e incontra i familiari assieme all'équipe per raccogliere informazioni preziose che riguardano abitudini, necessità, la storia di vita dell'anziano e per collaborare nel processo di presa in carico.

Lavora col territorio, le realtà sociali e i volontari. Più persone entrano e si relazionano ai residenti, minore sarà l'isolamento e l'emarginazione. Attivare il territorio ha anche con lo scopo di sensibilizzarlo nei confronti dell'anziano istituzionalizzato per contrastare l'idea dominante nella nostra società che vede la R.s.a. solo come luogo di sofferenza e di morte e aiutare tutti a percepire e far diventare la R.s.a. sempre più un luogo di vita. Tro-

vare collaborazioni con gruppi e associazioni territoriali mette in gioco quell'aspetto di novità. Il fatto che nuove persone e nuove realtà varchino l'ingresso della struttura per fare qualche cosa di particolare o semplicemente per "esserci", talvolta può suscitare quella curiosità e quella motivazione ad agire che con l'intervento "normale" dell'operatore può non scattare.

2. L'educatore fa anche le attività e l'animazione?

Sì, ma non solo. L'attività per l'educatore può essere di diverso tipo, anche individuale, ed è uno strumento per raggiungere obiettivi con la persona, e non il fine del suo intervento.

Va innanzitutto fatta una distinzione fra il concetto di animazione e quello di attività:

"La parola «animazione(i)» indica spesso attività organizzate ogni tanto, svolte ora dai membri del personale ora da operatori esterni (cantante, prestigiatore, musicista, gruppi...). Sarebbe più giusto, allora, parlare di «attività». Sarebbe tanto di guadagnato se si parlasse sempre di «animazione», al singolare: sarebbe più chiaro per tutti che «le attività» sono solo una parte dell'animazione. Non ne sono neanche la parte più importante, né la prima. La cosa più importante, a cui bisogna stare attenti prima di tutto, è l'animazione della vita quotidiana. Cioè, considerare come tutti i gesti, le parole, gli avvenimenti... della vita di ogni giorno sono o possono essere «animati e animanti». L'animazione, dice un infermiere



generico, «comincia con il primo “buongiorno” del mattino». Sembra evidente? semplice?» (Pichaud, Thareau 2000)

Nelle realtà come quelle delle attuali Aziende pubbliche di servizi alla persona, in cui le persone sono sempre meno autosufficienti e sempre più compromesse da un punto di vista fisico e ancor di più cognitivo si assiste alla “perdita di significato dell’approccio ludico-ricreativo, quell’approccio che per lungo tempo ha connotato l’azione educativa. La scelta metodologica di privilegiare proposte animative per un vasto gruppo di ospiti rischia oggi di escludere buona parte degli stessi. L’insufficienza di un tale approccio aleggia nel muro di silenzio innalzato negli sguardi di coloro che, a causa di malattie gravemente invalidanti, non trovano più nelle attività di gruppo una risposta alla propria sofferenza e al proprio decadimento perché il parteciparvi li espone alla certezza del fallimento. L’educatore posto di fronte a questa nuova tipologia di ospite, deve offrire risposte diversificate che non escludano l’attività animativa, ma che la arricchiscano di elementi che appartengono più propriamente alla propria professionalità: prima di “divertire” occorre infatti lasciare lo spazio alla disponibilità all’ascolto, alla relazione, al “fare-con” in una relazione che consenta all’ospite di afferrare quei gesti, quelle parole e quella parte della propria personalità che il tempo si “accinge” a saccheggiare.” (Fontana, 2006).

Può diventare, invece, significativa la figura dell’educatore professionale, che mira il suo intervento soprattutto all’individualizzazione, alla progettualità intenzionale ed alla creazione di un clima positivo intorno

all’anziano. “Se la figura dell’educatore trova le ragioni della propria esistenza nella necessità di instaurare relazioni educative che consentano di strutturare, a partire dalla lettura dei bisogni del singolo, interventi operativi collocati in un’ottica progettuale, la relazione d’aiuto istituita con il paziente demente non può che giustificare l’opportunità del suo intervento. Qualcuno potrebbe giustamente obiettare che nel decorso progressivo della demenza è difficile ragionare in termini di progettualità e di cambiamento; l’educatore non può che chiosare affermando che la specificità del proprio ruolo rispetto ai nuovi ospiti in Casa di Riposo sta appunto nel credere nella possibilità del cambiamento, anche se tale cambiamento va inserito nella prospettiva spazio-temporale del demente, ovvero il “qui ed ora”. Il successo dell’intervento si raccoglie istante dopo istante, passo dopo passo, attraverso strumenti che possono spaziare dalla semplice capacità di essere presenti

nella quotidianità dell’altro, in modo propositivo e non invasivo, all’implementazione di interventi più propriamente terapeutici che si stanno progressivamente affermando per la loro comprovata efficacia.” (Fontana, 2006)

3. Quali soddisfazioni riceve e che risultati consegue?

Le soddisfazioni sono simili a quelle di tanti altri operatori operanti in Civica: il sorriso di un ospite, un “grazie” sincero, un insegnamento di vita, un percorso portato a termine, ma soprattutto il bello del lavorare con l’ESSENZA della persona e fare qualcosa (o contribuire a fare) perché il residente “possa vivere come lui vuole e secondo il suo sistema di valori” (Vigorelli, 2011).

BIBLIOGRAFIA:

- Colombo Massimiliano, *Empowerment nei servizi residenziali per anziani non autosufficienti*, in *Animazione Sociale* n°5, maggio 1995.
- Fontana Silvia, *Educatori in casa di riposo. riflessioni sul ruolo, l’identità e le funzioni*, in *Assistenza anziani* aprile - maggio 2006.
- Pichaud Clement e Thareau Isabelle, *Vivere con gli anziani. Protagonisti fino alla fine*, San Paolo, Torino, 2000.
- Vigorelli Pietro, *L’approccio capacitante*, Franco Angeli, 2011

“La vita è fatta di grandi sogni e piccole realtà.

Vicino ai dementi noi educatori ci accorgiamo che spesso il nostro ruolo si riduce ad un semplice dettaglio. (...)

Allora tutto il nostro lavoro diventa vita per lui

e patrimonio ricco di significati per noi” (Battaglia)

Lo sportello di consulenza e ascolto attivo

PREMESSA

Nell'anno 2007 è stato elaborato da un gruppo di lavoro interprofessionale della Civica di Trento il "Progetto Accoglienza" con la finalità di migliorare le modalità di accoglienza delle persone residenti nelle nostre strutture. La sperimentazione di questo progetto si è realizzata nella struttura di Gabbiolo nel periodo gennaio-giugno 2008. Successivamente, in considerazione dell'esito positivo della sperimentazione, si è esteso il progetto alle altre RSA della Civica.

Nell'ambito di questo "Progetto", l'accoglienza di una persona in RSA, è stata intesa non come un atto isolato ma come parte di un processo che ha inizio col primo contatto con l'anziano e i suoi familiari e nel corso del quale, col prosieguo dell'inserimento, si realizza la conoscenza reciproca fra l'utente e il personale della struttura. Ne deriva che l'accoglienza si caratterizza per la centralità dell'aspetto relazionale, su cui si fonda la presa in carico progressiva dell'ospite da parte della residenza. L'accoglienza si configura come una parte fondamentale del processo di aiuto, dove l'aiuto è inteso come supporto e accompagnamento per favorire il reciproco adattamento fra l'ospite e i suoi familiari e la struttura con i suoi servizi.

L'accoglienza, conseguentemente, comporta l'assunzione di un approccio globale alla persona che richiede il coinvolgimento

dell'ospite ma anche della sua rete familiare, laddove presente, da considerare come una risorsa da sostenere e valorizzare.

Si tratta, in ultimo, durante la permanenza in RSA, di accompagnare l'ospite e i suoi familiari, attraverso strategie di vicinanza, ascolto e supporto, al fine di favorire l'inserimento e il pieno riconoscimento della struttura

come ambiente proprio di vita, nel pieno rispetto, naturalmente, delle loro abitudini di vita, dei loro tempi, delle loro aspettative e dei loro bisogni.

Accanto a queste riflessioni sulla presa in carico dell'anziano l'esperienza maturata in questi ultimi anni ci suggerisce di sviluppare un progetto per aiutare e sostenere anche la famiglia in

SPAZIO DI ASCOLTO



La Civica di Trento offre ai parenti uno Spazio di Ascolto accogliente ed empatico attraverso incontri individuali di counseling.
Il counseling (dal latino *consulere* "prenderli cura di", "aiutare") è una forma di relazione d'aiuto finalizzata a dare sostegno ed ascolto.

Il mestiere del counselor
"È come invitare chi ha viaggiato alla neve e al gelo a entrare in casa nostra e sedersi per un'ora davanti al fuoco"
Rollo May

Lo Spazio d'Ascolto, finalizzato al sostegno dei parenti attraverso colloqui individuali, viene gestito dal counselor, figura professionale competente nella relazione d'aiuto.
Il Servizio è accessibile ai familiari che avvertono la necessità di uno spazio personale in cui ricevere ascolto e sostegno al fine di potenziare le capacità personali per affrontare i propri risvolti emotivi, attivare risorse e strategie nuove.

Lo Spazio d'Ascolto al parente può essere utile a:

- Aiutare se stessi per aiutare il proprio caro.
- Facilitare la gestione del distacco della famiglia dal proprio caro.
- Riflettere sui propri bisogni.
- Esprimere i propri sentimenti, le emozioni e gli stati d'animo spesso contrastanti.
- Acquisire strumenti e tecniche per affrontare i propri stati emotivi e le difficoltà di comunicazione.
- Stimolare e attivare le proprie risorse interiori per affrontare il momento con serenità e creatività.
- Ricevere un aiuto per vedere gli aspetti positivi e le opportunità in un momento che appare delicato e difficile.

QUANDO
Incontri *gratuiti* individuali di un'ora l'uno, fino ad un massimo di 5 incontri per ogni parente.
Lo Sportello d'Ascolto è aperto quindicinalmente il venerdì dalle 14 alle 18, nelle seguenti date:
5 - 19 ottobre; 2 - 16 - 30 novembre; 14 - 28 dicembre 2012.

COME
Si accede al Servizio su *appuntamento telefonico* contattando anche il giorno stesso la counselor:
Francesca Valdini (cell. 347 7235752).

DOVE
Presso lo Spazio Musicale al 4° piano della sede di S. Bartolomeo in via Malpensada, 156 a Trento.

Conduttrice: Francesca Valdini
Counselor libera professionista con formazione triennale in counseling psicodinamico presso la Scuola di Counseling dell'IPPE accreditata presso gli organismi rappresentativi in Italia (S.I.Co.). Esperta nell'aiuto alle persone di sostegno (familiari e operatori), al malato inguaribile e terminale.

Si garantisce la tutela della riservatezza rispetto alla fruizione del servizio.

questo particolare momento. Da questa semplice considerazione scaturisce la proposta di realizzazione di uno sportello di consulenza e ascolto dedicato in modo specifico ai famigliari.

OBIETTIVO DELLO SPORTELLO DI CONSULENZA E ASCOLTO ATTIVO

Lo Sportello di consulenza e ascolto attivo vuole costituire una opportunità concreta offerta al famigliare per comprendere i propri vissuti e prevenire o superare eventuali disagi legati all'istituzionalizzazione del proprio congiunto. Questo servizio dovrebbe offrire consulenza, sostegno e ascolto tramite un libero professionista Counselor esterno alla organizzazione. La consulenza, l'ascolto ed il sostegno costituiscono una delle principali forme di aiuto psicologico attraverso cui il professionista offre la propria competenza alla persona che ne fa richiesta.

Qualunque parente, con il desiderio di migliorare la qualità della propria vita con l'aiuto di un esperto potrà rivolgersi allo sportello e trovare uno spazio di accoglienza, di ascolto e supporto per affrontare i temi legati all'universo relazionale nella RSA.

Lo Sportello di ascolto è un servizio dedicato ai famigliari per dare loro la possibilità di avere uno spazio ed un tempo di ascolto attivo, un invito a prendersi cura, dedicandosi del tempo. È importante precisare che l'ascolto non è un'azione passiva anzi nel caso dell'ascolto e della "cura psicologica" è un'azione attiva, ossia è accogliere una persona e mettere a sua disposizione uno spazio, definito "setting", e un tempo da dedicare a sé, in cui sentirsi liberi di poter dire, fare, espri-



mere i pensieri, le emozioni, i vissuti, le sensazioni e quelle esperienze, più o meno profonde, che nella vita quotidiana sentiamo di non potere, volere o dovere esprimere.

Lo sportello propone un ascolto dove non c'è giudizio o valutazione: c'è invece accoglienza, comprensione, sostegno. Il professionista, attraverso l'ascolto attivo, tende una mano e si rende disponibile ad accompagnare la persona in un percorso di esplorazione, comprensione, consapevolezza di se stessa, della sua vita, del suo percorso, aiutandola a focalizzare la situazione per trovare dentro di sé la risposta e le risorse per affrontarla e far scelte più consapevoli. In questo modo la persona verrà accompagnata a gestire le difficoltà in maniera personale e creativa.

Il concetto di accompagnamento della persona non può prescindere dalla volontà della persona stessa di farsi coinvolgere, di mettersi in discussione, di "lavorare" su di sé per avere una migliore qualità dell'essere e di conseguenza della vita.

COME FUNZIONA LO SPORTELLO CONSULENZA E ASCOLTO ATTIVO

I famigliari al momento del colloquio con l'assistente sociale verranno informati della presenza di questo servizio con l'indicazione di eventuali recapiti per contattare il pro-

fessionista. Verrà precisato che il servizio è gratuito e che rappresenta una opportunità messa a disposizione di chi intende coglierla, sentendosi del tutto libero di sfruttarla o no.

Nell'ambito delle attività istituzionali organizzate dalla Civica si potranno prevedere con il Counselor dei momenti di approfondimento per i famigliari sugli aspetti che maggiormente li coinvolgono all'interno della realtà della RSA. Questi momenti potranno essere collettivi e potrebbero poi in un secondo momento aiutare il famigliare a mettere a fuoco una eventuale richiesta di aiuto personalizzata.

PERCHÉ UN COUNSELOR

"Il Counselor è colui che offre il suo tempo, la sua attenzione interessata e partecipativa, nonché il suo rispetto a chi sta attraversando un momento di difficoltà e sente la necessità di chiarificare alcuni aspetti di sé, anche in rapporto all'ambiente che lo circonda. Il Counselor è un esperto di comunicazione e relazione in grado di facilitare un percorso di autoconsapevolezza nel cliente, affinché trovi dentro di sé le risorse per aiutarsi. Aiutare gli altri ad aiutarsi è, infatti, una delle funzioni principali del Counselor. Egli esprime una grande fiducia nelle risorse dell'essere umano e quindi favorisce l'autostima proprio perché trasmette questo senso di fiducia nelle risorse della persona.

In ogni caso, il Counselor non si sostituisce mai alla persona che aiuta e gli restituisce la responsabilità di prendere le proprie decisioni, pur comprendendolo empaticamente." (Elvino Miali – Counselor A.S.P.I.C. Counseling e Cultura).

I minori coinvolti in procedimenti penali potranno fare volontariato alla Civica di Trento

Il protocollo di collaborazione firmato il 13/09/2012 tra la Regione Autonoma Trentino Alto Adige e la APSP Civica di Trento, rientra nell'ambito dell'attività di mediazione penale minorile del Centro per la mediazione.

Tale Centro, costituito nel 2004, svolge attività di mediazione in ambito penale e sociale utilizzando modalità e prassi proprie di un paradigma di giustizia chiamato Giustizia Riparativa.

Questo modello di giustizia considera il reato non solo come offesa di un bene giuridico considerato dall'ordinamento degno di tutela, ma anzitutto come la rottura di una

relazione, di un "patto" tra la vittima e l'autore del reato.

Attraverso le pratiche di giustizia riparativa si propone alla vittima di partecipare alla ricostruzione della relazione, del patto: la vittima può dunque acquisire un ruolo da protagonista e riscattarsi, può esprimere il proprio vissuto di ingiustizia e il suo punto di vista partecipando alla definizione del modo in cui l'ingiustizia che ha subito può essere riparata.

Al riscatto della persona offesa si affianca il riscatto dell'autore del reato, che nel momento della riparazione vive la possibilità di proporre un'immagine diversa di sé, slegata dal reato

e orientata invece verso buone pratiche. Questo permette al minore di passare da una fase di ricostruzione dei fatti e giustificazione del proprio comportamento a una fase propositiva, rivolta al futuro anziché al passato, in cui si attiva concretamente in favore della vittima o della comunità. Ciò

permette una responsabilizzazione del minore rispetto all'accaduto e alle sue conseguenze. L'accordo tra persona offesa e autore del reato su riparazioni simboliche che coinvolgono la comunità facilita la risocializzazione e la reintegrazione del minore e aiuta la persona offesa a sentire il sostegno della comunità, a sentirsi riconosciuta come vittima e a ridurre la paura di ritorsioni e di diventare nuovamente vittima.

Le riparazioni simboliche concordate tra le parti durante il percorso di mediazione riguardano attività che consentono ai minori autori di reato di porsi in relazione di aiuto rispetto a persone che hanno bisogno di sostegno, cura, accompagnamento e che dunque permettono loro di vivere attivamente un'esperienza di solidarietà, spesso per la prima volta. Le passate positive esperienze relative ad attività svolte da minori presso vari Enti del territorio hanno contribuito a sviluppare conoscenza reciproca, consapevolezza delle varie realtà e relative problematiche, coesione sociale e sviluppo del senso di comunità; d'altra parte, consentono anche alle giovani generazioni di



L'accordo siglato dall'Assessore regionale Luigi Chiocchetti e dal Presidente della ApSP Civica di Trento Giancarlo Paolazzi

partecipare attivamente alla vita e ai bisogni della collettività.

Pensiamo ad esempio all'esperienza di un minore nei confronti del quale era pendente un procedimento penale per il reato di lesioni personali. Dai colloqui individuali con le parti emersero il desiderio di riparare all'offesa e la disponibilità ad accogliere tale riparazione. Per concretizzare questi impegni, il Centro per la Mediazione contattò il servizio di animazione di una APSP per verificare la possibilità per il minore di svolgere attività volontaria presso la struttura. Il minore svolse con impegno ed entusiasmo l'attività, facendosi apprezzare da ospiti ed operatori, e finì per affezionarsi alle persone con le quali entrò in relazione durante il suo periodo di volontariato. La persona offesa valutò positivamente l'esperienza e la mediazione si concluse con esito positivo.

Sulla base di queste osservazioni e delle pregresse esperienze, la Regione Trentino Alto Adige ha ritenuto di consolidare con la APSP Civica di Trento, attraverso il Protocollo, una collaborazione che consenta lo svolgimento di attività di volontariato da parte di minori coinvolti in procedimenti penali minorili che siano giunti a concordare con la persona offesa dal reato una riparazione simbolica presso un ente di questo tipo.

Strutturare una collaborazione consente di dare risposte certe

alle vittime rispetto alla fattibilità dell'attività riparativa e al suo valore sociale e morale e consente una più agevole introduzione del minore all'attività in questione. La collaborazione sarà attivata nel momento in cui, in fase di mediazione, sarà concordata tra minore e parte offesa un'attività di riparazione che preveda lo svolgimento del volontariato da parte del minore in una struttura di assistenza per anziani: le mediatrici proporranno, previa valutazio-

ne dell'idoneità del minore a svolgere questo percorso e delle sue possibilità di spostamento sul territorio, lo svolgimento dell'attività presso la APSP Civica di Trento.

Si auspica che questo protocollo funga da apripista per ulteriori collaborazioni con enti, cooperative, associazioni, che accolgano l'impegno volontario del minore offrendogli la possibilità di riparare con un'azione utile e positiva il danno causato.

NOTIZIE IN BREVE

Anche per il 2012 abbiamo aderito al marchio Q&B UPIPA



Il marchio qualità & benessere[®] è uno strumento di valutazione reciproca e partecipata della qualità e del benessere degli anziani nelle strutture residenziali basato su un approccio innovativo che pone al centro:

- il punto di vista dell'utente (customer orientation);
- la comunità (peer-review);
- il confronto (benchmarking).

Il livello di qualità delle prestazioni erogate è misurato attraverso 104 indicatori strutturati su 12 fattori corrispondenti ad altrettante dimensioni significative per la qualità della vita ed il benessere degli anziani non autosufficienti. Il sistema di valutazione prevede quattro tipologie di analisi: verifica documentale, osservazione diretta, interviste con utenti e focus group tra operatori.

I fattori che formano la struttura dell'intero modello sono stati individuati mediante un intenso processo di confronto e dialogo che ha coinvolto complessivamente più di 300 soggetti. Hanno preso parte a tale esperienza dirigenti, amministratori ed operatori delle strutture residenziali, anziani residenti e loro familiari, rappresentanti istituzionali e politici. I fattori del sistema di valutazione: **i nostri valori:** AFFETTIVITÀ, AUTOREALIZZAZIONE, COMFORT, GUSTO, INTERIORITÀ, LIBERTÀ, OPEROSITÀ, RISPETTO, SALUTE, SOCIALITÀ, UMANIZZAZIONE e VIVIBILITÀ.

Gruppo di miglioramento

“La personalizzazione degli spazi di vita in RSA”

Lo scorso anno la Civica ha scelto interrogarsi sul proprio modo di “essere RSA” rivolgendosi direttamente ai propri residenti per cercare di comprendere come e quanto loro si sentissero liberi di auto-determinarsi, al di là del “progettato” e del “pre-pensato”. Il sentire dei residenti è il racconto che loro stessi si sono costruiti su di noi, lavoratori di RSA, sulla base degli indizi che quotidianamente abbiamo lasciato e lasciato loro: un sorriso negato o regalato, una richiesta esaudita o respinta, un bisogno inespresso intercettato, o evitato/eluso. Conoscere questo racconto (la “storia che si racconta di noi”) significa comprendere chi siamo, qual è effettivamente, il nostro modo di “essere RSA”. Con questo obiettivo, lo scorso anno (tra il 2010 e 2011) il servizio sociale

della Civica ha condotto una ricerca sulla qualità percepita dai residenti all’interno della R.S.A. Sono state realizzate una serie di interviste e di focus group, che hanno evidenziato alcuni ambiti principali che influenzano la percezione del grado di libertà e di autodeterminazione. In particolare, gli aspetti individuati come cruciali sono:

la personalizzazione degli spazi (es. stanza);

- la vivibilità e la flessibilità nell’adattamento di spazi della casa alle esigenze del singolo residente o di un gruppo di essi;
- il rispetto delle abitudini e degli stili personali di vita;
- il rispetto di ambienti e dei tempi di vita.

L’ingresso in RSA porta senza dubbio una forte modificazione di questi aspetti: l’anziano (e il familiare) si trova a rivedere

le proprie abitudini, dovendole adattare a esigenze diverse, cercando, per questo, di attivare risorse e strategie funzionali. La domanda che ci siamo posti è la seguente: noi, come persone che lavorano quotidianamente a contatto con i residenti in RSA, siamo in grado di aiutarli e di favorire questo processo? Possiamo fare qualcosa di più o di diverso?

Per provare a rispondere a queste domande, abbiamo scelto di **attivare un progetto di miglioramento** che ponesse al centro la riflessione su questo tema.

Spesso, il confronto e la condivisione portano a dei cambiamenti, magari piccoli, ma importanti per avviare un processo di *modificazione culturale* e per questo abbiamo fin da subito sentito l’esigenza di attivare un confronto trasversale tra tutte le figure professionali che quotidianamente operano in RSA. È nato, così, un **gruppo di miglioramento** che si è posto l’obiettivo di promuovere la riflessione sul tema della personalizzazione, per far circolare idee con l’intento di aprire lo *spazio del possibile* capace di generare cambiamento. La riflessività è oggi competenza individuale e organizzativa prioritaria che si impone a tutti gli attori organizzativi nella consapevolezza della provvisorietà di ogni co-





noscenza. La riflessività diventa azione di accompagnamento continuo dell'azione, nel *mentre* del suo compiersi (il tempo del presente) e nel ritorno riflessivo sul *già compiuto* per un apprendimento esperienziale concreto e contestualizzato. Il potenziale di cambiamento contenuto nello scambio nell'interazione e nel confronto è ben descritto da Varchetta (2007)¹: *“coloro che operano, immettono nell'esperienza organizzativa energia capace di propagarsi ed espandersi solidalmente rispetto agli oggetti diversi dell'intenzionalità. È l'interazione che può produrre oggetti diversi, che in quanto tali non esistono aprioristicamente”*. Il lavoro del gruppo è iniziato a marzo 2012. Il percorso di riflessione è partito dalla costruzione del quadro semantico di riferimento: che cosa significa “personalizzazione” per secondo la prospettiva del gruppo? Il

gruppo ha lavorato utilizzando le immagini e producendo dei cartelloni che raccontassero, appunto per immagini, il concetto di personalizzazione in RSA. Successivamente, ci siamo concentrati sulla raccolta e sulla narrazione di esperienze positive di personalizzazione realizzate in RSA.

Dalle narrazioni e dal confronto sono emerse le “**condizioni facilitanti**” che possono favorire la personalizzazione in RSA,

- che il gruppo ha identificato in:
- **migliorare la conoscenza**, ossia disporre di informazioni costantemente aggiornate e utilizzabili nella quotidianità;
 - **migliorare l'integrazione interprofessionale** e acquisire consapevolezza dell'interdipendenza;
 - costruire una **cultura organizzativa** capace di mettere a valore la *conoscenza* e l'*integrazione*, ossia la condivisione della visione e del significato del lavoro in RSA.

Da questa riflessione, è emersa nel gruppo la consapevolezza che la “**personalizzazione**” è il **risultato di un “modo di lavorare”**, piuttosto che un'azione isolata. A partire da questo primo risultato, il gruppo si è concentrato sull'elaborazione di proposte operative in grado di attuare le *condizioni facilitanti* identificate e considerate presupposti imprescindibili per l'attuazione di qualsiasi forma di personalizzazione. Le proposte operative elaborate dal gruppo sono in corso di sperimentazione nelle nostre RSA.



¹ Giuseppe Varchetta, *L'ambiguità organizzativa*, coll. “Libri di Ariele”, Guerini e Associati, Milano, 2007, pag. 30

LE PROPOSTE OPERATIVE CHE SARANNO REALIZZATE E I PARTECIPANTI AL GRUPPO DI MIGLIORAMENTO

<p>RSA ANGELI CUSTODI Attivazione di un gruppo di coordinamento con l'obiettivo di definire modalità operative per il miglioramento della condivisione delle consegne tra figure professionali diverse.</p>	<p>PARTECIPANTI Roberto Casagrande (OSS); Fabiola Dimitri (OSS); Stefano Moser (OSS); Maria Pia Prada (COORDINATRICE NUCLEO); Paola Rizzoli (OSS)</p>
<p>RSA GABBIOLLO Attivazione di un gruppo di coordinamento con l'obiettivo di definire modalità operative per il miglioramento della condivisione delle consegne tra figure professionali diverse</p>	<p>PARTECIPANTI Lorenza Rossi (COORDINATRICE SERVIZI SOCIO-SANITARI); Luisa Bonetti (EDUCATRICE PROFESSIONALE)</p>
<p>RSA SAN BARTOLOMEO Attivazione di un gruppo di coordinamento con l'obiettivo di definire modalità operative per il miglioramento della condivisione delle consegne tra figure professionali diverse.</p>	<p>PARTECIPANTI Claudia Offer (EDUCATRICE PROFESSIONALE); Donatella Franzoi (INFERMIERA); Manuela Rodegher (INFERMIERA)</p>
<p>RSA STELLA DEL MATTINO Introduzione della scheda biografica per la raccolta, la condivisione, l'aggiornamento costante e l'utilizzo delle informazioni sulle abitudini di vita del residente</p>	<p>PARTECIPANTI Maria Ciot (OSS); Annamaria Da Rugna (ASSISTENTE SOCIALE); Lorena Marchi (OSS); Antonietta Prezioso (COORDINATRICE NUCLEO);</p>

I TEMPI DI REALIZZAZIONE

AGOSTO-SETTEMBRE 2012: informazione a tutto il personale sul lavoro svolto dal gruppo di miglioramento e sull'introduzione della sperimentazione

OTTOBRE 2012-FEBBRAIO 2013: sperimentazione delle attività e monitoraggio a cura dei referenti del gruppo di miglioramento

MARZO 2013: valutazione finale e report alla Direzione



Progetto di miglioramento 2012 “la mappatura delle competenze”

Le competenze aiutano a ripensare il modello di scambio fra individuo e organizzazione, favorendo l'elaborazione del conflitto (spesso letto in termini di mera contraddizione) fra esigenze di espressione e realizzazione del singolo ed esigenze di efficacia e sviluppo organizzativo. La possibilità di creare valore per le organizzazioni è dipendente dalla qualità della relazione, del patto, dell'alleanza tra gli individui



e l'organizzazione. (G. Cepollaro, *Le competenze non sono "cose"*) Tra le azioni di miglioramento decise per il 2012, la Civica ha scelto di puntare, tra gli altri, sul tema dell'integrazione professionale. L'obiettivo strategico del progetto di miglioramento 2012 “La mappature delle competenze” è quello di migliorare l'integrazione dei saperi delle diverse figure professionali operanti in RSA. In RSA la coniugazione della *qualità delle cure* (aspetto sanitario) con la *qualità della vita* (aspetto assistenziale e sociale) è un'impresa impegnativa, ma imprescindibile, se si vuole evitare che gli effetti perversi della istituzio-



nalizzazione ricadano sui residenti e sugli operatori: sofferenza psico-fisica, impoverimento professionale, demotivazione. Coniugare *qualità delle cure* e *qualità della vita* impone ai diversi attori organizzativi di cooperare sulla base di un principio irrinunciabile di interdipendenza, se si vuole perseguire l'obiettivo di soddisfare la molteplicità di bisogni espressa dai residenti. La RSA deve essere in grado di creare al proprio interno le condizioni organizzative che favoriscano l'integrazione dei “saperi” e lavorare sulle competenze ci può aiutare ad andare in questa direzione. In particolare, attraverso questo progetto, la Civica si impegna a raggiungere alcuni importanti obiettivi:

- costruire “conoscenza comu-

ne” sul chi fa cosa all'interno dell'organizzazione, per facilitare il confronto e il dialogo tra professionalità diverse;

- armonizzare le prassi in uso per il monitoraggio e la valutazione dell'inserimento del personale neo-assunto
- mettere a punto un sistema di valutazione del personale capace di intercettare i punti di forza e le aree di miglioramento del singolo collaboratore, in un'ottica formativa di sviluppo professionale dei singoli.

Il progetto è partito a giugno 2012 e attualmente tutte le aree organizzative della Civica sono impegnate nel lavoro di formalizzazione delle attività di ciascun ruolo professionale (step 1). Entro fine anno sarà avviato lo step successivo di definizione delle competenze.

GLI STEP DEL PROGETTO



Progetto di miglioramento 2012 "accoglienza e cura della persona"

Nel corso del 2011, la Civica ha avviato un percorso di riflessione per il miglioramento delle modalità di elaborazione e gestione del Piano di Assistenza Individualizzato, che tenessero conto anche di un maggior coinvolgimento del residente e dei suoi familiari.

A questo scopo, è stato attivato un gruppo di lavoro composto dai coordinatori dei servizi sociosanitari della Civica e dalla coordinatrice dei servizi sanitari, coordinato dall'ufficio qualità, innovazione e sviluppo risorse umane.

Il gruppo ha iniziato a incontrarsi regolarmente a partire da maggio 2011, arrivando nel mese di ottobre 2011 a mettere a punto procedura-guida, che è stata applicata in via sperimentale fino a maggio 2012. Le innovazioni introdotte nella gestione del PAI sono state le seguenti:

- invito del residente e/o di un familiare di riferimento a tutti i PAI (non solo al primo)
- introduzione della figura dell'OSS REFERENTE: presso ogni RSA della Civica di Trento sono individuati gli OSS REFERENTI ai quali vengono assegnati uno o più residenti. I principali compiti dell'OSS REFERENTE sono due: l'osservazione attenta dei residenti assegnati e la raccolta di tutte le informazioni di carattere assistenziale utili per il monitoraggio dell'andamento del

Piano Assistenziale Individualizzato in relazione agli indicatori di verifica stabiliti;

- introduzione della Figura di Riferimento per l'Obiettivo Principale (FROP): il FROP è un professionista individuato all'interno dell'équipe in relazione all'obiettivo principale identificato per la presa in carico del residente. Il principale compito del FROP è il monitoraggio dell'andamento del Piano Assistenziale Individualizzato in relazione all'obiettivo principale.

Durante il periodo di sperimentazione, il gruppo si è incontrato periodicamente per condividere aspetti positivi e criticità delle diverse esperienze di applicazione della procedura. Da tali incontri, sono state ricavate le indicazioni necessarie per la



revisione della procedura-guida, che è stata aggiornata nel mese di luglio 2012.

La nuova versione della procedura-guida descrive in generale il processo di elaborazione e gestione del PAI, che si compone di tre momenti:

1. PREPARAZIONE DELLA RIUNIONE DI PAI

Tutte le figure professionali sistematizzano le informazioni raccolte compilando ciascuno le proprie schede di valutazione e il residente (e/o il familiare/tutore legale) viene invitato alla riunione

2. SVOLGIMENTO DELLA RIUNIONE DI PAI

Confronto in equipe sulle valutazioni effettuate, definizione dell'obiettivo principale e identificazione della Figura di Riferimento per l'Obiettivo Principale; condivisione delle scelte con il residente e/o un suo familiare/tutore legale

3. POST- RIUNIONE

Attuazione, monitoraggio e verifica degli interventi decisi in equipe e inserimento di tutte le informazioni richieste per il flusso informativo NSIS-PAT.

Il processo di elaborazione e gestione del PAI avviene in tutte e quattro le RSA della Civica di Trento nel rispetto di questi criteri generali, ma con alcune differenze operative in relazione alle caratteristiche strutturali e organizzative specifiche di ciascuna RSA. Per questo, si è deciso di integrare la procedura-guida con i singoli piani attuativi di ciascuna RSA, che descrivono nel dettaglio:

- modalità di pianificazione delle riunioni di PAI
- modalità di invito del residente e/o di un suo familiare/tutore legale

- modalità di preparazione della riunione di PAI da parte dell'equipe
- modalità di gestione delle informazioni in caso di assenza del FROP e/o dell'OSS REFERENTE alla riunione di PAI
- modalità di svolgimento della riunione di PAI
- modalità di attuazione, monitoraggio e verifica degli interventi decisi in equipe
- modalità di gestione delle informazioni per la garanzia del flusso informativo NSIS-PAT

I PARTECIPANTI AL GRUPPO DI LAVORO PAI

- **Guido Anesi**, coordinatore dei servizi sociosanitari RSA San Bartolomeo
- **Pierluigi Filippi**, coordinatore dei servizi sociosanitari RSA Stella del Mattino
- **Lorenza Rossi**, coordinatrice dei servizi sociosanitari RSA Gabbio

NOTIZIE IN BREVE

Il 15 ottobre ha concluso il servizio presso la RSA di Gardolo il Dottor Tonelli e verrà sostituito dal Dottor Luca La Spina che già effettua alcune ore di assistenza medica.

Al dottor La Spina verranno assegnati inoltre 5 turni notturni ogni mese per cui, conoscendo gli ospiti di giorno, potrà garantire un'adeguata assistenza anche durante la notte.

Il Dottor La Spina si è fatto apprezzare ormai da anni per la disponibilità e la professionalità dimostrate nell'effettuare le sostituzioni anche per lunghi periodi dei medici che operano all'interno delle R.S.A. della Civica.

Al Dottor Tonelli, ringraziandolo per la collaborazione la disponibilità e la particolare sensibilità, auguriamo un felice futuro professionale.

Cordiali saluti

Il Direttore Sanitario - Dottor Andrea Vaccari

- **Maria Teresa Rossi**, coordinatrice dei servizi sociosanitari RSA Angeli Custodi
- **Ilaria Rizzoli**, coordinatrice dei servizi sanitari
- **Debora Vichi**, funzionario U.O.

Qualità, innovazione e sviluppo risorse umane
Supervisione del lavoro del gruppo: **Giancarlo Fumanelli**, coordinatore dei servizi sociali.

A CURA DI FRANCESCA VALDINI, COUNSELOR PSICOSINTETISTA, CONDUTTRICE DEL GRUPPO

Gruppo Girasoli

Il Gruppo Girasoli è un gruppo di condivisione tra i familiari degli ospiti della Civica che ha iniziato il suo percorso il 9 marzo 2012, incontrandosi regolarmente ogni 15 giorni, il venerdì dalle 16.30 alle 18. Si tratta di uno spazio di incontro, condivisione e accompagnamento in cui i familiari possono esprimere liberamen-

te le aspettative, le emozioni ed i sentimenti, spesso contrastanti, che accompagnano il periodo in cui si è vicini al proprio caro in Rsa. Fin da subito i parenti hanno manifestato un gran desiderio di raccontarsi, ognuno con i propri tempi, rispettando anche i momenti in cui si ha voglia solo di ascoltare, valoriz-

zando in tal modo l'esperienza che ogni familiare vive. Nuovi famigliari titubanti si chiedono: "Ma cosa fanno al gruppo?" Nel Gruppo, attraverso la condivisione delle storie comuni, il familiare può trovare una maggiore serenità rispetto alla scelta, spesso difficile, di accompagnare il proprio caro in

Rsa e nell'affrontare le difficoltà quotidiane.

Durante gli incontri cerchiamo di sviluppare la capacità di affrontare le situazioni difficili senza esserne sommersi, perché è sempre più chiaro che se stiamo bene con noi stessi, di conseguenza starà bene il nostro caro e le relazioni con gli altri saranno più semplici e serene. Assieme riusciamo a far emergere gli aspetti positivi, le risorse personali e creative per affrontare la situazione, pur prendendosi anche lo spazio per lo sfogo e l'espressione dei propri sentimenti. Il tutto in un clima di rispetto, accettazione reciproca, riservatezza e sospensione del giudizio. Tale clima ha permesso la profonda conoscenza reciproca e ha dato anche la possibilità di creare importanti relazioni amicali che hanno generato progetti di aiuto e volontariato.

Quest'estate è nato il nome del gruppo, Girasoli, proprio grazie al profondo affiatamento che si è creato tra i partecipanti. Nella celebre poesia 'Portami il girasole ch'io lo trapianti', appartenente alla raccolta 'Ossi di seppia', il poeta Eugenio Montale invoca dapprima il fiore dal 'volto' giallo pallido umanizzato che man mano si illumina di vitalità, diventa 'impazzito di luce' fino a volgersi, in chiusura, verso il cielo azzurro alla ricerca dell'infinito...

Il fiore di girasole è considerato portatore di gioia e allegria proprio per la sua grande infiorescenza che sembra sorridere, ma anche per il colore giallo acceso, brillante e splendente proprio come un 'piccolo sole' che illumina e comunica un senso di calore. Per questo

PROPOSTA DAL GRUPPO FAMILIARI:
GRUPPO I GIRASOLI

accompagnati
da Francesca Valdini
nel gruppo
di condivisione
per familiari potrai



PARLARE di te, del tuo caro, del tuo vissuto
ASCOLTARE chi ha già fatto e sta facendo questa esperienza della RSA
ELABORARE attraverso la condivisione ed il confronto
ESPRIMERE i timori, le ansie, i dispiaceri che spesso accompagnano questa esperienza
CONDIVIDERE con gli altri nella assoluta certezza che chi ti ascolta sa custodire quanto ognuno esprime

Ci troviamo il venerdì ogni quindici giorni alle ore 16.30 in sala attività al piano terra a partire da venerdì 14 settembre 2012

Uscirai dagli incontri con un **SENSO DI LEGGEREZZA** perché hai trovato qui uno spazio che ti aiuta a trovare dentro di te le risposte ai tuoi problemi.

**Per informazioni rivolgiti alla referente del gruppo:
Carola Dori tel. 339 6926077 (familiare di S. Bartolomeo)**

Con il sostegno organizzativo della A.P.S.P. Civica di Trento.
La partecipazione è gratuita.

motivo questa immagine ci richiama il calore del gruppo e la capacità di far emergere oltre alla tristezza, al senso di colpa o alla rabbia, anche positività e risorse personali che ci aiutano a collaborare con l'inevitabilità della vita

Cerchiamo di volgere lo sguardo al sole dentro di noi, aprirci alla sua luce e alle energie rivitalizzanti per trovare nutrimento, ricarica, rinnovata forza e positività. Questo fiore racchiude l'obiettivo degli incontri: sviluppare la capacità di rivolgersi verso il "sole inte-

riore", per recuperare la forza e l'energia di trasformare gli eventi tristi che si possono incontrare nel corso della propria evoluzione, in una occasione di sviluppo e di crescita.

Ora stiamo aspettando l'arrivo di nuovi famigliari, pronti ad accoglierli nel nostro luminoso campo di girasoli...

Per informazioni puoi rivolgerti alla referente del gruppo, la sig.ra Carola Dori (famigliare di San Bartolomeo - cell. 339 6926077) o alla facilitatrice del gruppo counselor Francesca Valdini (cell. 347 7235752).

Ringraziamento al dott. Tonelli RSA di Gardolo



Chiedo questo breve spazio per ringraziare pubblicamente il dott. Claudio Tonelli che ha seguito "con particolare sensibilità" gli ospiti della Casa di Riposo "Stella del Mattino" di Gardolo, tra cui anche mia mamma.

A nome mio e dei miei familiari vorrei esprimere un sentimento di riconoscenza non solo per la professionalità con cui ha eseguito il suo mandato presso questa struttura, ma anche per l'umanità, disponibilità e determinazione che ha dimostrato nei confronti di mia mamma.

Concludo augurando al dottor Claudio Tonelli un brillante futuro pieno di soddisfazioni.

Barbara Pocchiesa

Barbara Pocchiesa

Si associano a questo ringraziamento:

Zaffiro Piovolo
 Fiorenzo Biondi
 Silvano Pochi
 Proseplini Luciano
 Lenzi Cole Padamigliara
 Lenzi Nello
 Vercando Lando
 Schmidt Fernanda
 Torzani Carmelo
 Karob Rita Cetto
 Filati Ondato
 Filati Andrea
 Vincenza M. Sano
 Tommaso Silvio
 Maria Maria

SEGUONO FIRME DI ALTRI
 FAMILIARI
 Emanuela Rosanna
 i familiari di
 Gore Rolf
 Micheli Rita-Lotelli
 Elisavinda fratelli
 Muhlberg
 Grazia Giacomo x Nicolò
 Paolo Maccacchia
 Gianni
 Jani Fero
 Yvonne Barozzi
 Battistina Esposito
 Rocobone Giovanni

Volontarie del servizio volontariato europeo

Da alcune settimane abbiamo il piacere di ospitare nelle nostre "case" quattro volontarie europee; una per struttura. Il Servizio Volontario Europeo (S.V.E.), permette a tutti i giovani tra i 18-30 anni di stare in un Paese straniero per partecipare ad un progetto di volontariato. Per il giovane è un'opportunità di apprendimento culturale, sociale e linguistico, per gli anziani è una occasione di condivisione della propria esperienza di vita con le future generazioni.

È stato chiesto loro di presentarsi... ecco cosa di dicono

MILENA

Привет всем!!! Ciao a tutti!
Mi chiamo Milena ho 24 anni e sono Russa. Vengo da San Pietroburgo. Tra tutti i progetti S.V.E. ho deciso di scegliere il progetto presso la casa di riposo di Trento a Gardolo. Nella



casa ci abitano molti ospiti. Mi piace passare del tempo con loro ogni giorno perché così ho la possibilità di conoscerli sempre meglio scoprendo sempre qualcosa di nuovo su di loro. Mi piace parlare con loro e ascoltare le loro storie di vita perché c'è sempre qualcosa da imparare da persone che hanno molte più esperienze di me. Mi piace stare in loro compagnia visto che sono contenti quando c'è qualcuno accanto a loro. Proprio per questo sono venuta qui. Perché quando vedo che i nonni sono felici, sorridono, ad avere compagnia rendono contenta anche me. Cambiare la mia routine per un po' e fare qualcosa di positivo per me e per gli altri è un motivo che mi ha spinto a fare le valige e prendere l'aereo per venire in questa città. Con gli ospiti parlo facilmente in italiano perché ero già stata precedentemente un anno in Italia per motivi di studio. Sono felice di fare questa esperienza, farò del mio meglio!! A presto Milena!

JUANA

Hallo zusammen! Ciao a tutti!
Mi chiamo Juana e ho 19 anni. Sono tedesca di Berlino e ho fatto la maturità quest'anno. Mi piace incontrarmi con i miei amici, leggere i libri e giocare a Badminton. Mi interessa molto anche la cultura asiatica, in particolare la poesia giapponese.



Sono venuta per fare delle nuove esperienze e per conoscere la cultura italiana e imparare la vostra lingua. Così ho la possibilità di conoscere la vostra cultura giorno per giorno, e poter provare l'emozione di essere una di voi. Adesso sto prestando servizio presso la Casa di Riposo "Angeli Custodi"

Secondo me comunicare con gli anziani è molto importante, perché loro hanno vissuto per un lungo tempo nel loro paese e così hanno la visione generale della cultura e il suo cambiamento nel tempo. In poche parole posso dire che dagli anziani si può imparare molto sul proprio paese. Ci vediamo presto!
Liebe Grüße, tanti saluti,
Juana

LENA

Ciao mi chiamo Lena Gaglaeva!
Ho 21 anni e vengo dalla Russia.



Ho studiato all'università di S Pietroburgo e quest'anno ho preso la laurea in giornalismo internazionale. Ho sempre avuto interesse verso i Paesi Europei, le loro culture e storie. Ho trovato il programma del volontariato SVE in internet e ho pensato che fosse una grande opportunità per trascorrere questo anno in un'altra nazione, aiutando le altre persone come volontaria, per conoscere maggiormente la loro cultura e

le loro storie per crescere come persona e realizzare me stessa. Adesso mi trovo a Trento piccola città situata nel Nord Italia, mi piace questo posto, le persone che ci vivono. Sto lavorando con gli anziani presso la civica di Trento in San Bartolomeo. Penso che questa esperienza mi permetterà di conoscere maggiormente gli aspetti della vita sociale in Italia e forse potrebbe aiutarmi a risolvere gli stessi tipi di problemi presenti nel mio Paese. In ogni caso sono molto contenta di essere qui e ringrazio l'associazione di volontariato europeo per avermi regalato quest'occasione nella mia vita. Ciao Lena

VIOLETA

Da molti anni mi sono interessata per partecipare al progetto SVE, perché penso sia un ottimo modo per aiutare la comunità a crescere e anche per me stessa. Mi è sempre piaciuto conoscere nuove persone, nuove culture



e sono sicura sarà un'esperienza che ricorderò per tutta la vita. Sono stata molto contenta dell'accoglienza fatta, del cartello che tutti gli ospiti hanno fatto di benvenuto. Sento che la mia presenza è positiva per loro, anche se c'è difficoltà di linguaggio, si passano sensazioni tramite il corpo, una carezza, un abbraccio." Violeta

I nostri strumenti di comunicazione

Sito internet

www.civicatnapsp.it

Indirizzo e-mail

civicainforma@civicatnapsp.it

“EVENTI”

COSA SUCCEDDE INTORNO A NOI

Foglio di cronaca, attività e curiosità in:
Civica di Trento ApSP

L'URP informa

URP: Ufficio relazioni con il pubblico

Si evidenzia che all'ingresso della Sede Amministrativa dell'Azienda, in via della Malpensada n. 156 a Trento è stato attivato l'Ufficio relazioni con il pubblico.

Compiti dell'URP sono:

- fornire informazioni sulla struttura, gli uffici, i servizi, gli orari e i requisiti necessari per l'attuazione dei procedimenti in essere.
- agevolare l'accesso ai documenti amministrativi in applicazione della legge sulla trasparenza amministrativa.

L'ufficio ha, tra i suoi compiti istituzionali, quello di rispondere alle richieste dei residenti/utenti/cittadini fornendo una informazione di carattere generale. Qualora non fosse possibile rispondere direttamente, l'URP provvede ad inoltrare la richiesta di informazioni all'ufficio competente, dandone comunicazione all'interessato.

Sito WEB della Civica di Trento

Si ricorda che digitando: www.civicatnapsp.it si accede al sito web istituzionale.

Il sito è ancora in fase di realizzazione, ma all'interno dello stesso si possono già trovare alcune informazioni, nonché la modulistica per le segnalazioni/reclami e per la richiesta dell'accesso ai documenti, oltre alle pubblicazioni di eventuali bandi per l'accesso ai concorsi/selezioni ed alle gare di appalto indetti dall'ApSP.

Nella sezione Albo Pretorio sono pubblicati, a norma di legge, i provvedimenti adottati dagli organi istituzionali.

Mercatino di Natale

Anche quest'anno presso la RSA San Bartolomeo, durante il periodo natalizio verrà allestito un mercatino con prodotti realizzati dai residenti in collaborazione con volontari e la Scuola Media Winkler, che – dopo le vacanze estive - hanno ripreso anche la collaborazione con la APSP e le loro visite ai nostri residenti. Con l'occasione ringraziamo la Dirigenza scolastica e tutti gli studenti.



Quanto raccolto dalla vendita dei prodotti realizzati sarà devoluto in beneficenza come è accaduto gli anni scorsi. Non appena sarà individuata l'Associazione a cui si farà dono, verrà comunicata con un manifesto nella bacheca "Attività di Animazione".

Come negli anni scorsi, anche per questo Natale gli ospiti della struttura Angeli Custodi hanno deciso di vendere i lavori manuali fatti insieme per raccogliere soldi a favore delle Missioni dell'Istituto S. Famiglia, con il quale collaboriamo da tempo.

In particolare il ricavato verrà inviato in Angola per due progetti specifici:

- "latte pediatrico": permette la distribuzione del latte a neonati e per bambini sottanutriti o denutriti aiutati nella missione di Luanda e Lucala in Angola. Attualmente è tra le iniziative che richiede maggiori aiuti per l'aumento del costo del latte in polvere ormai arrivato a € 60 al sacco di 50 kg.
- "l'ospedalino di Lucala" in Angola nell'entroterra distrutto dalla guerra civile è stato costruito un poliambulatorio medico per la popolazione di Lucala. Costi di € 130.000.

Momento dell'addio

A metà ottobre è partito il gruppo di miglioramento IL MOMENTO DELL'ADDIO, che vede il coinvolgimento di 16 professionisti della Civica: il dirigente sanitario, 3 infermiere, 1 fisioterapista, il coordinatore dei servizi sociali, 1 educatore, 2 operatori di animazione, 2 coordinatori di nucleo, 5 oss.

Obiettivo generale che il progetto si pone è quello di sviluppare una riflessione organizzativa sul tema della morte e dell'accompagnamento alla persona morente finalizzata alla condivisione di emozioni, vissuti ed esperienze professionali legate al momento dell'addio. L'esito finale sarà la messa a punto di un vademecum operativo, condiviso e sostenibile (sostenibile per la persona morente, gli operatori, i familiari), utile a tutti gli attori organizzativi ad affrontare meglio il momento dell'addio e a rispondere adeguatamente ai bisogni della persona morente e dei suoi familiari.

Si segnala, a proposito di tematiche legate alla fine della vita, che lo scorso 20 ottobre si è svolto a Trento un convegno organizzato dall'Ordine dei medici di Trento sul Testamento biologico, cui ha partecipato anche un rappresentante della Civica di Trento.



Servizio infermieristico notturno

Dallo scorso 15 ottobre anche nelle R.S.A. di Gardolo e di Gabbio è presente un infermiere durante il turno notturno. L'infermiere presta servizio, in regime di libera professione, per cinque ore presso una struttura e per le restanti cinque ore nell'altra, con il compito – in particolare – di vigilare e controllare tutti i residenti delle due case, in collaborazione con il personale OSS e con il medico di guardia medica notturna presente presso la R.S.A. Angeli Custodi in via della Collina.

Buon lavoro dunque ai nuovi infermieri!

CERCHIAMO UN SARTO

Si comunica che è in pubblicazione il bando di concorso per la copertura di un posto di sarto presso l'U.O. Guardaroba-lavanderia della Civica di Trento. Per avere maggiori informazioni è possibile rivolgersi all'U.R.P. dell'Ente oppure consultare il sito www.civicatnapsp.it, sezione "concorsi e appalti".



BANDO DI GARA ASTA PUBBLICA

Si comunica che è in pubblicazione il bando di gara asta pubblica per l'appalto del servizio di parrucchiere, barbiere ed estetista. Per avere maggiori informazioni è possibile rivolgersi all'U.R.P. dell'Ente oppure consultare il sito www.civicatnapsp.it, sezione "concorsi e appalti".

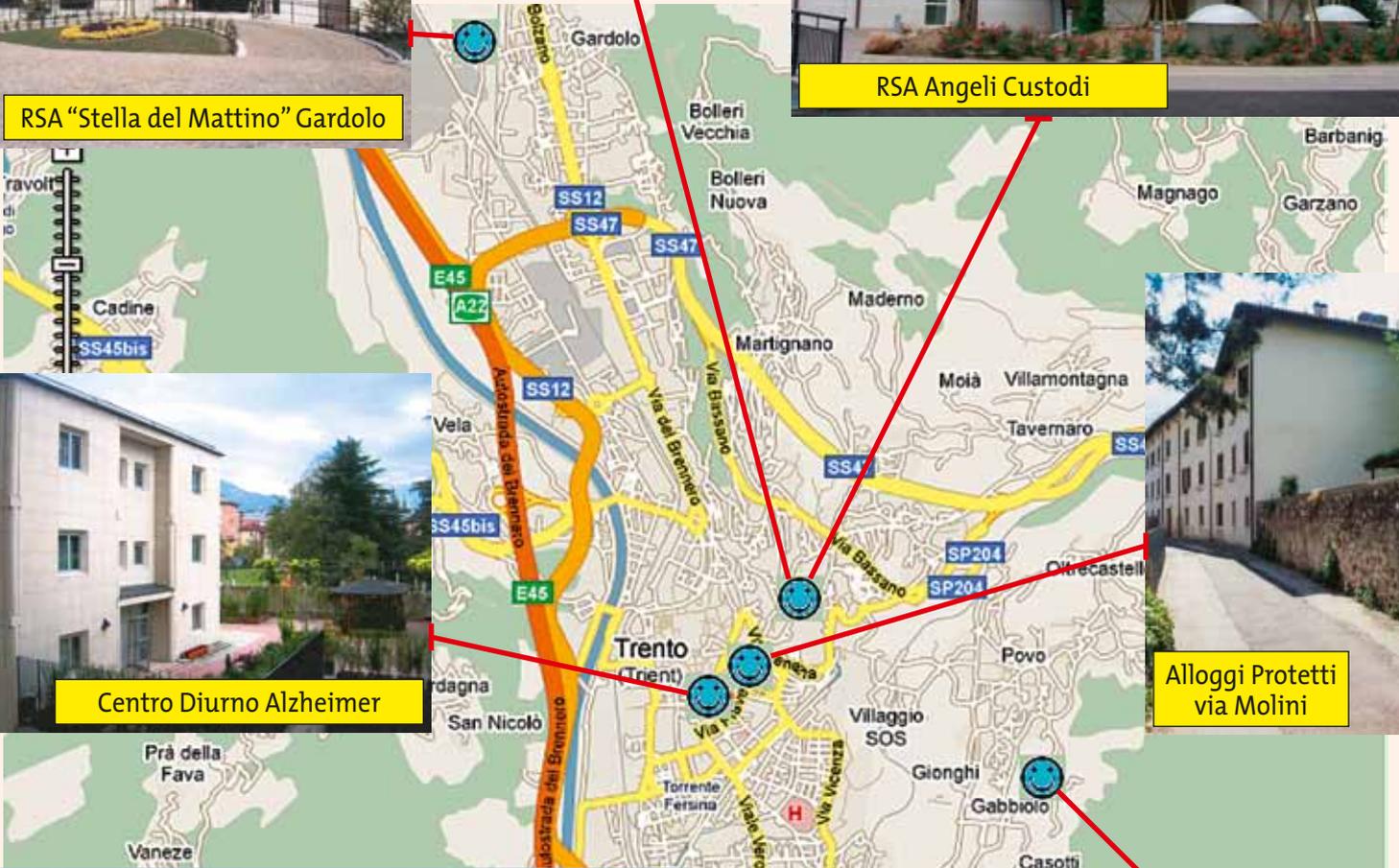
Casa di Soggiorno



RSA "Stella del Mattino" Gardolo



RSA Angeli Custodi



Centro Diurno Alzheimer



Alloggi Protetti via Molini



RSA San Bartolomeo



RSA Gabbio