



CIVICA IN-FORMA

QUOTIDIANITÀ, INFORMAZIONE ED OLTRE
ANNO XIII - N. 1 - APRILE 2013

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

ESSERE VOLONTARIO



SERVIZIO, IMPEGNO, CONSAPEVOLEZZA

Indice

Considerazioni in merito al buget per l'esercizio 2013	3
Intervista all'assessore Ugo Rossi	4
Il significato ed i contenuti del controllo di gestione	7
La valutazione nei servizi alla persona.	7
Monitoraggio degli standard di qualità relativo all'anno 2012	10
Essere volontario: servizio, impegno, consapevolezza	11
Riorganizzazione dell'assistenza medica infermieristica notturna presso le quattro RSA della Civica di Trento	19
Breve descrizione del servizio lavanderia	20
Alla scoperta di..."Il servizio di fisioterapia"	21
Report sull'attività formativa svolta nel corso del 2012	24
Assistere in armonia	27
The quartet.	28
Toccare con il cuore	29
Anche per 2013 abbiamo aderito al marchio UPIPA.	31
I colori di S.Bartolomeo	32
Ricordando il dott. Frate	34
Il momento dell'addio: sintesi del percorso di riflessione del gruppo di miglioramento interno e dei risultati raggiunti	35
Ringraziamento al dott. Tonelli	38
L'URP informa	39

Gruppo di redazione:

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

Considerazioni in merito al budget per l'esercizio 2013 di Mario Chini

Il contesto generale in cui la Civica si è trovata ad operare per la predisposizione del budget per l'anno 2013 e del programma triennale 2013 – 2015 si è manifestato particolarmente preoccupante, complesso e delicato.

Il quadro economico planetario e in particolare quello europeo ha evidenziato le note criticità che hanno sollecitato i governi ad adottare misure drastiche di risanamento per riequilibrare la situazione contabile e finanziaria con specifica attenzione al contenimento della spesa pubblica (spending review). Per la prima volta, dopo un lungo periodo di relativa stabilità, anche la Provincia di Trento è stata chiamata a contribuire alla manovra complessiva con un rilevante intervento di contenimento delle spese e di parallela contrazione delle risorse disponibili.

Anche il versante della sanità e, più in generale, delle politiche della salute è stato interessato dalla manovra finanziaria, pur mantenendo, per quanto possibile, livelli di assistenza ritenuti accettabili.

Per le Aziende Pubbliche di Servizi alla persona che gestiscono RSA la Provincia ha deliberato una contrazione delle risorse messe a disposizione pari all'1% nei confronti della tariffa riconosciuta per il 2012. Il che, per la Civica, ha significato una riduzione in termini

assoluti di euro 104.289 (quasi un euro di retta giornaliera).

Fronteggiare tale significativa contrazione tentando di mantenere lo standard qualitativo e quantitativo raggiunto si è dimostrato estremamente complesso.

L'analisi di tutti i servizi erogati con l'obiettivo di individuare possibili azioni ed interventi in grado di ottimizzare l'utilizzo delle risorse attribuendo maggior efficienza ed efficacia ai vari fattori ha delineato alcune ipotesi di lavoro da perseguire nel prossimo futuro.

Uno degli obiettivi particolarmente rilevanti è stato individuato nell'attivazione del servizio infermieristico notturno in tutte le RSA gestite dalla Civica con parallela soppressione del servizio medico notturno interno.

Un altro versante particolarmente interessato ad azioni di efficientamento è stato quello degli aspetti amministrativi necessari alla gestione dell'Azienda.

Sotto questo versante già la Civica ha adottato una serie di convenzioni con altre APSP del territorio comunale e provinciale per condividere servizi e forniture comuni.

In particolare sono state già effettuate varie gare per l'affidamento dei servizi e lavori (manutenzione impianti elevatori, fornitura di presidi per incontinenti, servizio di trasporto



utenti, nel prossimo futuro servizio di ristorazione) che hanno favorito la creazione di una massa critica notevole e l'ottenimento di condizioni ottimali e a prezzi contenuti nell'erogazione dei singoli servizi interessati.

Ulteriore attenzione è stata posta al comparto della formazione del personale, versante di rilevanza strategica in qualsiasi azienda e contesto che persegue il miglioramento del servizio e l'ottimizzazione della gestione del fattore 'personale'. Già con la RSA Margherita Grazioli di Povo è stato pianificato e implementato un percorso formativo condiviso e in grado di dare risposte efficaci a problematiche specifiche evidenziate dalle due APSP interessate. Il tutto qualificando le risorse interne già presenti e ottimizzando il lavoro dei consulenti/formatori esterni.

Certo che tutte queste ipotesi di lavoro perseguite e, in alcuni casi, già intraprese, non sono state in grado di sterilizzare l'impatto derivante dalla contrazione delle risorse a livello provinciale.

Non solo, ma oltre al mancato ricavo per la riduzione del trasferimento sul fondo sanitario provinciale, la Civica, come del resto tutte le aziende del comparto, ha dovuto farsi carico degli oneri derivanti dalla situazione economica generale e dalle manovre governative/statali in merito all'incremento delle aliquote IVA.

Pure il costo per lo smaltimento dei rifiuti urbani conseguente all'istituzione della nuova tariffa (tares), che ha conosciuto un incremento in valore assoluto di euro 30.000 nei confronti del 2012 tenendo conto pure della possibile installazione di compattatori in grado di ridurre del 70% il volume - e quindi il costo - dei

prodotti da smaltire, ha avuto un impatto significativo sulla retta di degenza.

Infine la nuova convenzione sottoscritta con il Comune di Trento per regolare i rapporti fra la Civica e il Comune stesso in merito all'inserimento dei cittadini dichiarati eleggibili in RSA non riconosce più il 'vuoto per pieno' per i posti letto a sollievo con un mancato ricavo nei confronti del precedente esercizio di oltre 26.000 euro.

Il tutto ha portato a un incremento della retta di degenza giornaliera pari a euro 1.20 senza ricorrere ad alcuna manovra discrezionale di aumento della dotazione organica del personale, all'infuori di quanto occorrente per garantire il

nuovo servizio infermieristico notturno.

E questo nonostante il blocco della contrattazione collettiva che, anche per il 2013 e il 2014, non prevede alcun incremento nella retribuzione del personale dipendente il cui stipendio è stato riconfermato sul livello attuale.

Chiaro che la Civica continua a mantenere un'attenzione particolarmente elevata nei confronti dell'andamento economico complessivo che, anche per il prossimo futuro, non consente di formulare ipotesi migliorative. Anzi, a quanto si evince dalle notizie sull'andamento dell'economia europea, ci si deve attendere un'ulteriore contrazione nei livelli di risorse disponibili.

Alcune domande per l'Assessore Ugo Rossi

La Civica di Trento intende rivestire un ruolo di partner significativo nell'ambito del sistema assistenziale e socio sanitario provinciale con riferimento agli adulti/anziani con problemi di disabilità e di autonomia/autosufficienza.

Potrebbe illustrare brevemente le ipotesi di sviluppo di tale sistema per il prossimo futuro approfondendo le tematiche relative:

- a. Ai servizi di assistenza socio sanitaria territoriale ed alle attività/servizi che le APSP possono contribuire ad erogare/garantire a questo livello
- b. Alla qualificazione ed eventuale specializzazione dei servizi di RSA gestiti dalle APSP
- c. Alla modalità ed agli strumenti previsti per l'integrazione fra il servizio sanitario ed il servizio sociale ed assistenziale.

Vi ringrazio innanzitutto per l'opportunità che mi date di poter condividere con voi alcune mie riflessioni sul tema della non autosufficienza in questa fase conclusiva della Legislatura.

Storicamente, o almeno negli ultimi 10-15 anni, le nostre RSA hanno beneficiato di risorse provinciali importanti sia dal punto di vista degli investimenti strutturali sia come finanziamento alle spese del personale: è noto che in Italia e in Europa siamo la realtà territoriale con parametri assistenziali più elevati, con strutture residenziali belle e confortevoli e con rette alberghiere mediamente più basse di quelle richieste dalle Residenze delle Regioni limitrofe.

Ci collochiamo dunque, in Trentino, su standard molto elevati su entrambi le dimensioni che caratterizzano, da sempre, le Residenze Sanitarie Assistenziali: la parte sanitaria, e quindi l'attenzione alla cura, alla riabilitazione e al mantenimento delle abilità residue dell'ospite, ma anche la parte alberghiera, e dunque tutto quello che permette ad una residenza di essere luogo di vita, di benessere personale e di relazioni umane. L'impegno del mio Assessorato in questi anni è stato di cercare di mantenere alto il livello di qualità offerto, ma anche di completare l'offerta di servizi alla popolazione anziana non autosufficiente, potenziando i servizi al domicilio e migliorandone l'accessibilità.



L'intervento principale, come sapete, è stato l'assegno di cura, una provvidenza economica integrativa all'indennità di accompagnamento e riconosciuta a coloro che sono assistiti al proprio domicilio. In queste settimane si sta concludendo la prima fase di raccolta e valutazione delle domande. Sono circa 1.500 le domande che oggi hanno completato la procedura valutativa e sono in pagamento o prossime ad esserlo.

Nei prossimi mesi verranno rivisti i criteri di ammissione all'assegno di cura per aumentare il numero di persone che potranno beneficiare di questa provvidenza.

L'assegno di cura va visto anche come straordinaria occasione di crescita per le RSA, chiamate a progettare e ad offrire "pacchetti assistenziali" appetibili per le persone non autosufficienti a domicilio, flessibili ed adeguati a valorizzare il grande patrimonio di esperienza professionale maturato negli

anni in questo settore. È importante quindi che prosegua con celerità la programmazione di queste nuove attività, anche in sinergia con il Terzo Settore.

Per quanto riguarda l'accessibilità, in questi ultimi mesi sono stati aperti su tutto il territorio provinciale i Punti unici d'accesso, che rappresentano un modello organizzativo di integrazione tra servizi sanitari e servizi sociali per una presa in carico del cittadino in maniera qualificata e integrata.

Il Punto unico di accesso mira a valorizzare, anche attraverso gli strumenti organizzativi più idonei, il lavoro d'équipe (professionalità sociali, sanitarie, socio-educative) e il lavoro di rete (servizi sanitari e sociali del territorio), fattori strategici per la continuità assistenziale sociale e sanitaria e per la presa in carico globale dei bisogni complessi.

Il cittadino potrà trovare in quelle sedi una risposta ai propri bisogni complessi; ci saran-

no persone competenti che lo ascolteranno e lo sosterranno nella ricerca di una soluzione il più possibile appropriata, equa e rispettosa della sua dignità.

Infine il tema del calo delle risorse provinciali.

La Provincia ha davanti a sé un futuro nel quale, certamente, le risorse a disposizione caleranno. Bisognerà dunque programmare bene le scelte future, concentrandosi sulle attività prioritarie e perseguendo, nel nostro settore, maggiori efficienze gestionali ma anche un maggior grado di appropriatezza, specialmente organizzativa.

In quest'ottica la Provincia ha adottato un Piano di miglioramento particolarmente ambizioso e "sfidante", che si sostanzia nella razionalizzazione dell'organizzazione, nella ridefinizione dei processi di lavoro, nel miglioramento dei risultati

per i cittadini, nell'introduzione di strumenti di lavoro innovativi.

Un analogo sforzo è contestualmente richiesto a tutti i soggetti che compongono il settore pubblico provinciale, lasciando loro gradi di libertà in funzione delle peculiarità dei diversi settori di intervento e dei diversi modelli organizzativi, ma mantenendo comunque fermo l'obiettivo finale atteso del contributo di ciascuno al risultato complessivo.

Così dunque dovranno fare anche le Aziende pubbliche per i servizi alla persona, alle quali chiedo un salto di qualità nella programmazione e nella strategia: superando la logica secondo la quale le difficoltà di bilancio potevano trovare una loro soluzione anche attraverso interventi finanziari specifici ed integrativi da parte della Provincia per, viceversa, progettare

in autonomia un cammino di cambiamento.

Mi aspetto quindi, ad esempio, che le A.P.S.P. progettino progressive aggregazioni delle funzioni aziendali in pochi centri specializzati; ma sempre partendo dal basso, e quindi dalle naturali convergenze di idee delle Direzioni e dei Consigli di Amministrazione, senza imposizioni dall'alto e senza attendere la definizione puntuale, ed illuministica, di un modello da parte di soggetti esterni.

Approccio bottom up, quindi, e intese anche "a geometria variabile", come parole d'ordine.

Servono, in altre parole, nuove idee, servizi innovativi, proposte di apertura sul territorio, progetti di accoglienza diurna negli spazi della RSA, progetti di de-istituzionalizzazione, servizi di sollievo temporaneo, collaborazioni con le cooperative sociali locali e con il volontariato. Serve, in definitiva, che le Aziende Pubbliche di Servizi alla persona valorizzino al massimo la capacità di cogliere i segnali provenienti dal territorio di riferimento e "fare assieme" al territorio con flessibilità, con celerità e valorizzando la propria principale ricchezza: il patrimonio di specializzazione e professionalità nella cura delle persone parzialmente e/o totalmente autosufficienti, accumulato in tanti anni e da diffondere, in futuro, anche presso gli anziani a domicilio ed i loro care givers.



Il significato ed i contenuti del controllo di gestione

PARTE SECONDA



... riprendendo quanto affermato nell'articolo pubblicato sul precedente numero di Informa - Civica, nell'ambito dell'attività di una Rsa il "controllo di gestione" può assumere il seguente significato: 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 realizzarle, eventualmente, di più efficaci ed efficienti.

Ogni organizzazione sia pubblica che privata ha una propria mission, vale a dire il suo scopo ultimo, la giustificazione stessa



della sua esistenza e al tempo stesso ciò che la contraddistingue da tutte le altre.

La mission di una Rsa è quella di soddisfare i bisogni della propria utenza e per poter raggiungere un obiettivo così importante ed impegnativo è necessario monitorare tutta una serie di fenomeni quali:

- la qualità percepita;

- le aspettative dell'utenza;
- il benessere organizzativo;
- la qualità del servizio erogato in relazione con i principi contenuti nella Carta dei Servizi.

Un sistema di controllo di gestione rappresenta, pertanto, uno strumento sempre più importante e valido solo se è in grado di intercettare anche tutta una serie di dati, attività, tendenze, giudizi di natura extra contabile in grado sia di misurare di raggiungimento degli obiettivi programmati che di fornire un supporto agli amministratori per l'adozione di decisioni di natura organizzativa e di programmazione delle attività.

DI GIANCARLO FUMANELLI - COORDINATORE DEI SERVIZI SOCIALI

La valutazione nei servizi alla persona

Quante volte ci è capitato di esprimere un giudizio su un oggetto, su un fatto, su una prestazione o semplicemente su un servizio. Quante volte prima di un acquisto importante abbiamo sentito la necessità di fare delle comparazioni con prodotti simili. Quante volte ci siamo detti: "la qualità di questo og-

getto è migliore di quello...". Ecco dunque che esprimere un giudizio, una valutazione, o una comparazione sulla qualità di un prodotto o di un servizio è una operazione che quotidianamente adottiamo senza pensare a chissà quali implicazioni. Se però vogliamo lasciare per un attimo l'ambito dell'improvvisazione e dell'intuito,



nell'affrontare il tema della valutazione dei servizi alla persona, dobbiamo fare i conti con alcuni aspetti che ci inducono ad una più profonda riflessione e ci evidenziano come alla fine esprimere un giudizio o una valutazione non sia poi una operazione tanto semplice. Se infatti vogliamo affrontare la tematica della valutazione in maniera più scientifica non ci si può più soffermare all'espressione del giudizio, ma insita nel processo di valutazione vi è la necessità di comunicare il giudizio in modo esplicito e trasparente, precisando i criteri utilizzati, i dati e le informazioni che ne hanno influenzato l'espressione, le fonti informative e gli strumenti scelti per raccogliere le informazioni. La valutazione è quindi un giudizio basato sulla raccolta e sull'interpretazione di informazioni e si configura pertanto come un processo di ricerca. Su questo punto si fonda la distinzione fra i semplici pareri anche formulati da persone esperte e quell'attività professionale specifica che chiamiamo valutazione.

Nei servizi alla persona ci sono delle peculiarità che impongono alla valutazione un'attenzione specifica in quanto in questi servizi le attività coinvolgono gli operatori in un rapporto diretto con gli utenti tali per cui il prodotto ed il processo coincidono. Caratteristiche fondamentali dei nostri servizi alla persona sono la comunicazione e la relazione fra gli operatori e gli anziani, che vengono realizzate in un'unica soluzione. Il concetto chiave è la coincidenza tra prodotto e servizio. Nei servizi di cura alla persona



il prodotto erogato coincide strettamente con il processo di produzione dello stesso. Nel servizio di cura alla persona l'azione specifica dell'operatore (accudire, comunicare, curare, ecc.) è allo stesso tempo, processo (atto dell'accudire), atto del comunicare e prodotto (le conseguenze dell'attenzione prestata e della comunicazione fornita).

Il prodotto/servizio erogato è eseguito in un'unica soluzione, non è immagazzinabile, non può essere sottoposto a controlli di qualità, non può essere scartato quando risulta "non conforme". È difficile controllare tutte le componenti; infatti, molte di esse riguardano la qualità del rapporto interpersonale offerto dall'operatore (empatia, cortesia, rispetto, aiuto individualizzato) ed il contesto ambientale, elementi non standardizzati e difficilmente misurabili. Ogni



servizio fornito all'utente, poi, è diverso dagli altri perché interviene la soggettività del singolo bisogno a cui occorre dare risposta e la soggettività dell'operatore che offre la risposta al bisogno. Perciò il risultato dipende sia da chi fornisce il servizio, sia da chi lo riceve. La valutazione della qualità e dell'efficacia delle prestazioni di un servizio è resa difficile da un altro fattore: l'intangibilità della prestazione che per sua natura non è materiale e quindi difficilmente misurabile. Le persone poi interpretano il concetto di efficacia sulla base delle proprie esperienze individuali, delle proprie sensibilità e delle proprie esigenze. Altro concetto da prendere in considerazione è quello di negoziabilità. Esso si riferisce alla possibilità offerta all'operatore e all'anziano di realizzare un servizio con un margine di flessibilità. L'operatore con flessibilità rispetto a quanto programmato e l'anziano con flessibilità rispetto alle aspettative ed ai bisogni che intende soddisfare. Chi eroga il servizio ha un programma più o meno rigido da rispettare, chi lo riceve può avere una aspettativa lontana dalla offerta che il servizio può erogare. Il punto di equilibrio tra queste due tensioni rappresenta il risultato di un assestamento reciproco dove gli operatori cercheranno di andare incontro alle richieste degli utenti e questi ultimi cercheranno di rimodellare le loro richieste in maniera realistica. In questa situazione complessa e ricca di variabili talvolta incontrollabili, la valutazione dei servizi quindi non può prescindere da una piena assunzione, da parte del valutatore, dei di-



versi punti di vista (degli utenti, dei parenti, degli operatori e dei cittadini ecc.) della mutabilità di tali punti di vista e della loro contingenza legata a fattori sociali e individuali. La valutazione dunque, da intendere come ricerca valutativa, è una raccolta rigorosa ed affidabile di informazioni da sottoporre ad analisi e interpretazione. Giunti a questo punto è importante individuare ed esplicitare le motivazioni valoriali che conferiscono rilevanza all'aspetto valutativo nell'ambito dei servizi alla persona. Nella nostra esperienza possiamo affermare che la valutazione si vuole proporre come modalità operativa di conoscenza che l'ente attua per meglio comprendere e conoscere il proprio agire, il proprio operato; per capire quali sono i punti di riferimento da rispettare e gli obiettivi da perseguire in un contesto sociale complesso che richiede di acquisire strumenti e logiche tali da permettere una lettura ed una comprensione della realtà che altrimenti risulterebbe incontenibile. Nel nostro ambito dei servizi alla persona si assiste ad una richiesta pressante di una caratterizzazione sempre più aziendalistica dell'organizzazione fortemente sburocratizzata e allo stesso tempo un aumento della complessità

della domanda che a sua volta altro non fa che aumentare il carattere burocratico dei sistemi di aiuto sociale. Si pensi alle vecchie IPAB trasformate in azienda che ora per operare devono essere autorizzate prima ed accreditate poi per erogare i loro stessi servizi. Il ruolo che la valutazione e la verifica della qualità viene ad assumere in questo contesto è anche quello di potenziare e sviluppare sistemi di risposta alle domande dei cittadini utenti e garantire contemporaneamente una maggiore efficacia, efficienza ed adeguatezza dei servizi. Ecco dunque che la valutazione dei servizi in questo quadro che si sta delineando viene ad assumere un ruolo importante che

offre alla organizzazione utili elementi prima di decidere se avviare nuovi programmi o interventi, per stabilire se ne vale la pena, durante la realizzazione, per correggere eventuali errori ed infine a conclusione, per imparare dall'esperienza fatta e per dare trasparenza a ciò che si è realizzato.



NOTIZIE IN BREVE

INTERVENTO 19 ANNO 2013

Per il 2013 alla **COOPERATIVA VENATURE** è stata affidata la realizzazione del progetto per le attività sociali, nell'ambito dell'Intervento 19 ex azione 10. L'attività è iniziata il 15 marzo e terminerà il 27 dicembre.

A tutti gli operatori coinvolti in questa esperienza porgiamo un caloroso buon lavoro.



Monitoraggio degli standard di qualità relativo all'anno 2012

Nello scorso mese di dicembre è stato realizzato il monitoraggio degli standard di qualità relativo all'anno 2012, previsti dalla carta dei servizi. L'esito, ha confermato una buona coincidenza tra qualità progettata e qualità realizzata. Per facilitare la let-

tura della tabella che segue si ricorda che:

- i fattori di qualità sono quegli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte degli utenti;
- gli indicatori di qualità sono variabili quantitative o parametri qualitativi che registra-

no un certo fenomeno ritenuto indicativo di un fattore di qualità;

- lo standard di qualità è inteso come valore atteso per un certo indicatore. Esso si riferisce a singole prestazioni concrete che sono garantite agli utenti.

Fattori di qualità "Civica di Trento"	Breve descrizione	Standard di qualità atteso	Indicatori (dato effettivamente rilevato)	specificazione dell'indicatore
Accoglienza	Accoglienza dell'anziano residente effettuata secondo modalità prestabilite da apposita procedura	90% persone accolte secondo procedura	100	percentuale di rispetto dello standard
Pre-valutazione fisioterapica	Valutazione iniziale del residente per dare indicazioni di massima sulla sua gestione posturale	entro 2 giorni lavorativi dall'ingresso	97	percentuale di rispetto dello standard
Visita medica iniziale	Effettuazione della prima visita medica al momento dell'ingresso e conseguente presa in carico	entro 2 giorni lavorativi dall'ingresso	0,6	media giorni
Valutazione fisioterapica	Valutazione del quadro funzionale per i nuovi residenti	entro 15 giorni	3	giorni
Trattamento fisioterapico	Intervento, ove necessario	entro 7 giorni dalla valutazione	2	giorni
Animazione strutturata per piccoli gruppi	Attività di animazione strutturata, al mattino, per piccoli gruppi di residenti e finalizzata al raggiungimento di obiettivi specifici	3 mattine a settimana per RSA S.Bartolomeo e v. Collina	4	media mattine per settimana
	Attività di animazione strutturata per piccoli gruppi di residenti e finalizzata al raggiungimento di obiettivi specifici	3 attività settimanali per RSA di Gardolo e Gabbiolo	3	media attività settimanali
	Attività di animazione strutturata, al pomeriggio, per piccoli gruppi di residenti e finalizzata al raggiungimento di obiettivi specifici	3 pomeriggi a settimana per RSA S.Bartolomeo e v. Collina	4	media attività settimanali
Eventi di animazione	Eventi di animazione comunitaria destinata ai residenti negli spazi comuni (feste, concerti, giochi di società..)	24 eventi all'anno	56	numero eventi
Partecipazione ad attività esterne	Partecipazione dei residenti ad attività realizzate fuori dalla struttura	24 attività all'anno	31	numero attività
Visita medica programmata	Effettuazione delle visite mediche di routine	almeno una ogni 180 giorni	174	media giorni tra due visite
Redazione del primo p.a.i.	Valutazione multidimensionale e redazione p.a.i. da parte dell'équipe	entro 30 giorni dall'ingresso	29	media giorni

Aggiornamento PAI	Revisione della valutazione multidimensionale e aggiornamento del PAI da parte dell'équipe	almeno un aggiornamento ogni 180 giorni	169	media giorni tra due PAI
Alzata	Alzata dell'anziano residente non autosufficiente	almeno una volta al giorno	0	media persone non alzate
Pasti	Presenza settimanale di un piatto tradizionale nel menù (1)	rispetto nella misura del 95%	100	media presenza settimanale
Pasti	Rispetto del menu giornaliero programmato	rispetto nella misura del 95% del menù giornaliero programmato	90	percentuale di rispetto dello standard
Guardaroba e lavanderia	Lavaggio degli indumenti personali	entro 5 giorni lavorativi	2,3	media giorni
Bagno	Effettuazione del bagno guidato in vasca o doccia	almeno una volta ogni 10 giorni	9	media giorni tra due bagni
Risposte a reclami o quesiti	Risposta alla richiesta formulata in forma scritta	entro 15 giorni lavorativi	69	percentuale di rispetto dello standard
(1) Sono considerati piatti tradizionali: Fregoloti, Wurstel, Panada, Canederli, Spatzle con speck e noci, Stangolapreti, Polenta e coniglio, Risotto ai funghi, Orzetto, Brò Brusà, Tortel de patate, Risotto alla trentina, Fasoi en bronzom, Polenta e crauti, Zuppa di funghi, Bolliti misti, Frittelle di mele, Strudel, Torta di mele, Smacafam e Bacalà dei frati.				

OFFER CLAUDIA, OFFER ELISA, ANESIN SARAH, DANIELA PEDERZOLLI,
VERONICA TOLLER, MANTI FEDERICA, MAZZOCCHI MARGO AUX
ÈQUIPE EDUCATORI PROFESSIONALI

Essere volontario: servizio, impegno, consapevolezza

PREMESSA

Se chiedessimo ad ognuno di noi di definire il volontariato si troverebbero probabilmente molte definizioni diverse che comprendono sfumature e aspetti differenti, che dipendono per esempio, dalle esperienze, dalle motivazioni personali e dagli ambiti d'intervento. Ecco alcune descrizioni autorevoli, tanto per farsi un'idea.

La "Carta dei valori del volontariato", all'articolo 1 dice che: "Volontario è la persona che, adempiuti i doveri di ogni cittadino,



mette a disposizione il proprio tempo e le proprie capacità per gli altri, per la comunità di appartenenza o per l'umanità intera. Egli opera in modo libero e gratuito promuovendo risposte creative ed efficaci ai bisogni dei destinatari della propria azione

o contribuendo alla realizzazione dei beni comuni." (Per approfondire: "Carta dei valori del volontariato", documento scritto nel 2001 da FIVOL, Fondazione Italiana per il Volontariato e dal Gruppo Abele con il coinvolgimento di tutto il volontariato italiano).

Altre definizioni del termine volontariato sono:

"L'azione del volontariato non è estranea all'idea di scambio, solo si tratta di uno scambio sociale, non economico, dove il



guadagno è per l'assistito la crescita della persona e per il Volontario la gratificazione di aver fatto bene". - Mons. Nervo-

"Il volontariato è una delle dimensioni fondamentali della cittadinanza moderna, un'attività libera e gratuita svolta per ragioni private e personali, che possono essere di solidarietà, di giustizia sociale, di altruismo o di qualsiasi altra natura."

"Volontario è chi mette a disposizione dell'altro le proprie energie, i propri sentimenti ed il proprio tempo. Questo "donarsi" oltre che costruire un ottimo movimento di crescita personale, diventa occasione d'accumulare maggior esperienza di vita per poi aiutare gli altri con competenza acquisita."

Anche solo leggendole, si intuisce come i temi centrali del volontariato siano la gratuità del gesto e l'uso del proprio tempo



a favore dell'Altro o per il Bene Comune. Passiamo ora a sottolineare quali potrebbero essere i principi guida e la filosofia di base dell'azione di volontariato, inteso nelle sue più svariate forme:

- è un'esperienza umana che tende a trasformare la società individualistica in una società dove sia visibile **la speranza**;
- è **forza di cambiamento** nella società;
- è strumento di **condivisione e solidarietà** verso le persone bisognose, soprattutto verso chi ha poca voce per farsi ascoltare;
- è un impegno che **non conosce età**: tutti possono partecipare;
- Volontari non si nasce, ma **lo si diventa**.

I VOLONTARI IN SERVIZIO PRESSO UNA A.P.S.P.

All'interno di una RSA i volontari hanno un'importanza "terapeutica" perché "hanno un ruolo cruciale e unico da svolgere nella cura dei malati, che non può essere assunto da lavoratori stipendiati. I volontari costituiscono legami tangibili con il mondo esterno e non fanno parte della comunità dei

servizi sanitari. Sono individui normali, comuni, esempi tipici delle numerose persone con le quali interagiamo tutti nella nostra vita quotidiana. [...] Sono il ponte fra le strutture sanitarie e la vita normale. [...] quale che sia la diligenza con la quale il personale ci prova, non potrà mai raggiungere questo senso di naturalezza nei suoi rapporti con i residenti, poiché il suo lavoro inevitabilmente lo proietta in ruoli differenti." (Jones 2005).

Perché fare il volontario con gli anziani in una struttura

- Il volontario porta all'interno dell'RSA quel valore aggiunto che è soprattutto relazione, spontaneità, quotidianità, affettività.
- Porta al residente il valore della solidarietà e della socialità, permettendo al mondo esterno dalla struttura di entrare. Contemporaneamente il residente, incontrando il volontario, esce e si apre al mondo esterno.
- Il volontario dedica il proprio tempo. Con la sua presenza lavora sul "come" delle sue azioni: è più importante il processo e la relazione che instaura,





infatti, rispetto al gesto realmente compiuto.

- Tra anziano e volontario si instaurano nel tempo relazioni importanti che portano un reciproco scambio di esperienze ed affetti.

Perché l'intervento del volontario in un'organizzazione come la nostra A.p.s.p. sia efficace, però, deve tener presente alcuni principi fondamentali. Nello specifico è importante per ogni volontario:

- accogliere la persona (l'anziano) com'è, con le sue caratteristiche, difficoltà, capacità, modi di fare e di pensare...
- collaborare con l'organizzazione e con il personale che all'interno vi lavora, nel rispetto reciproco.
- rispettare i tempi e i modi del residente nelle operazioni quotidiane e nella relazione.
- tener presente che ad una certa età la mente può non funzionare perfettamente: alcuni residenti, infatti, posso-



no presentare manifestazioni comportamentali tipiche della demenza. In questi casi può essere utile usare la relazione per arginare alcuni comportamenti e rivolgersi al personale competente che conosce l'ospite.

- favorire sempre il protagonismo dell'anziano, non sostituirsi mai: piuttosto aiutarlo a compiere l'azione, ma non farla al posto suo!
- partecipare ai momenti di formazione e di incontro programmati dal personale della struttura

Concretamente in cosa può essere utile un volontario presso il nostro Ente?

Tendenzialmente si cerca di andare incontro alle esigenze ed alle aspettative del volontario, concordando insieme il tipo di servizio più congeniale per tutte le parti in gioco (volontario, anziano, Ente). Le azioni che un volontario può svolgere presso l'"A.p.s.p. "Civica di Trento" sono principalmente di due tipi: socio - relazionale e assistenziale - sanitario.

Esempi di interventi di tipo socio - relazionale:

- Trascorrere momenti in compagnia di un anziano, chiacchierando, giocando a carte, leggendo il giornale...
- Aiutarlo nelle attività di gruppo, quali per esempio: lettura giornale, tombola, attività manuali...
- Aiutarlo nelle uscite in città e nelle gite;
- Supportare il personale nei momenti di tipo religioso (animazione della Santa Messa con canti, recita rosario..);
- Supporto al personale per la



realizzazione di feste e momenti comunitari (es. preparazione di addobbi).

Esempi di interventi di tipo assistenziale - sanitario:

- Accompagnare una o più persone negli spostamenti all'interno della casa e presso i vari servizi;
 - Aiutare una persona nel momento del pasto.
- Riassumendo essere volontari, non è un'alternativa a fare altro, un modo per investire un po' di tempo libero; è un impegno che predilige la costanza rispetto all'occasionalità; un percorso di crescita e apprendimento, di cambiamento interiore.



Essere volontari
fica compiere
scelta che riempie
gioia. Non impor
per quante ore
in un giorno, in
un mese, in un



anno: donare se stessi agli altri
è ogni volta una pagina nuova.
Alcune persone vogliono vivere
quest'esperienza da soli, con-
frontandosi unicamente con
la propria coscienza in relazio-
ne alla specifica esperienza "di
servizio" vissuta. Ogni persona

nte e ognu-
trovare il suo
o di vivere una
zione in base
lla propria di-
sponibilità
di tempo ed
energie. Non è necessario ave-
re competenze particolari: la
maggior parte delle mansioni
richiedono solo predisposizione
al lavoro di gruppo, al contat-
to con le persone e una buona
dose di elasticità e disponibilità.
Tuttavia, ci sono attività in cui

per essere utile è necessario e
fondamentale possedere una
formazione adeguata e delle co-
noscenze specifiche.



Sede di San Bartolomeo

Quanti volontari sono attivi? 40

Sono presenti volontari appartenenti ad associazioni (es. AVULSS; AUSER,...)?

La realtà dei volontari presso la sede centrale è molto variegata, in quanto esistono molte forme diverse di servizio. In particolare si è costituita all'interno della sede l'associazione "Tartaruga", che raggruppa un certo numero di persone, rappresentando la nuova vita di una precedente esperienza analoga nata presso la vecchia sede di via San Giovanni Bosco negli anni '80. Da settembre 2012 è attiva una volontaria (Lena) proveniente dalla Russia, che svolge il Servizio Volontario Europeo, di cui si è già parlato nello scorso numero del nostro periodico. A San Bartolomeo intervengono poi 4 volontari dell'ATAS, provenienti dai paesi del Nord Africa, fuggiti dalle guerre e rifugiatisi in Trentino. Entrano nel nostro Ente alcune volontarie dell'associazione San Vincenzo, che seguono persone sole, conosciute ancora dal domicilio. Recentemente si è creato un collegamento con l'Istituto Superiore Tambosi di Trento e con la Caritas, per favorire il volontariato dei ragazzi delle classi dell'Istituto; per il 2013 ha aderito una ragazza. Nel periodo scolastico sono inoltre attivi alcuni scout della zona. Ci sono poi molte persone "libere", che non aderiscono a nessuna associazione, ma prestano servizio presso l'Ente.

Che tipo di intervento svolgono presso la sede?

Gli interventi sono del tipo menzionato nella parte generale: relazione con uno o alcuni anziani, supporto nelle attività di gruppo, aiuto nella realizzazione di feste e momenti comunitari, accompagnamento ad attività di tipo religioso, aiuto nel momento del pasto, supporto in uscite e gite...

Hanno possibilità di incontrarsi tra di loro?

Sì. Periodicamente vengono organizzati dalle due educatrici dei momenti di incontro e/o formativi per favorire la conoscenza reciproca, il confronto, la condivisione, l'analisi di eventuali problematiche e la formazione specifica. Inoltre in alcune occasioni, in particolare per i volontari nuovi, le educatrici svolgono dei colloqui individualizzati di verifica o supporto.

Sede di via della Collina “Angeli Custodi”

Quanti volontari sono attivi? 30

Sono presenti volontari appartenenti ad associazioni (es. AVULSS; AUSER,...)?

Nella nostra struttura ci sono dei volontari delle parrocchie (una quindicina) che si attivano per la recita del rosario e per momenti di musica e canto. Sono presenti, inoltre, 2 persone dell'AVULSS.

Che tipo di intervento svolgono presso la sede?

Le tipologie di volontariato anche da noi sono varie: alcuni volontari seguono individualmente una o alcune persone per compagnia, aiuto negli spostamenti, relazione... Poi ci sono dei volontari che collaborano con il servizio socio relazionale e di animazione per iniziative e attività varie quali ad esempio tombola, uscite in città, gite, funzioni religiose... Mensilmente entrano in struttura circa 10 volontari della parrocchia per momenti di musica e canto e, settimanalmente, 6 volontari si occupano della recita del rosario al piano terra. Abbiamo poi due persone che ci aiutano animando le feste gratuitamente ed una persona che si occupa della distribuzione del giornalino anche all'esterno della struttura. Anche presso la struttura “Angeli Custodi” è presente una ragazza (Joana) del progetto servizio volontario europeo, che arriva dalla Germania.



Sede di Gardolo

Quanti volontari sono attivi? 14

Sono presenti volontari appartenenti ad associazioni (es. AVULSS; AUSER,...)?

Nella nostra sede sono attive 5 volontarie AVULLSS, una volontaria SVE e 2 volontari del progetto “Scuola e volontariato giovanile”

Che tipo di intervento svolgono presso la sede?

Le volontarie AVULLSS prestano un servizio di supporto all'animazione aiutandoci ogni settimana per la tombola. Gli altri volontari invece si occupano di seguire alcuni ospiti a livello individuale oppure si rendono utili durante le attività di gruppo.



Sede di Gabbiolo

Attualmente sono circa **14 i volontari singoli** che mettono a disposizione il loro tempo e i loro talenti (relazionali, tecnici od artistici) presso la nostra struttura.

Tra questi:

- 3 persone dell' AVULSS hanno scelto di far compagnia o di affiancare gli Ospiti in attività ricreative per grandi gruppi (tombola, eventi, feste ricorrenze, gite) favorendo la loro partecipazione;
- 3 volontari mettono settimanalmente a disposizione le proprie conoscenze e il proprio specifico saper fare (ricamo – pittura), collaborando con l'educatore nella realizzazione a quattro mani di specifici laboratori a stampo occupazionale od espressivo;
- 2 suore dell'Istituto "Villa Bazzani" di Villazzano portano quotidianamente, e da più di 12 anni la prima, il proprio sostegno spirituale ed umano ai residenti, e gestiscono, oltre alla messa bi-settimanale tenuta da Padre Giuseppe, la recita settimanale del Santo Rosario con la collaborazione diretta di alcune Ospiti;
- 2 volontari musicisti 1/2 volte al mese allietano gli animi di Ospiti ed Operatori con la loro musica popolare; 1 familiare si occupa giornalmente dell'accudimento del gatto Felix presente in struttura.
- 3 famigliari collaborano con il servizio sociale e di animazione a sostegno di varie attività (es. tombola), oppure creando contatti con il territorio ed alcune realtà associazionistiche locali per la realizzazione di eventi in RSA (es. concerti musicali).

Le attività d'animazione vengono infatti arricchite grazie anche alla consolidata disponibilità offerta dai membri di diversi gruppi o associazioni che vengono ad esibirsi presso la nostra struttura.



Volontario è...

Chi ama dormire ma si sveglia sempre di buon umore,

Chi saluta ancora con un bacio,

Chi arriva in ritardo ma non cerca scuse,

Chi spegne la televisione per fare due chiacchiere,

Chi è felice il doppio quando fa metà,

Chi si alza presto per aiutare un amico,

chi ha l'entusiasmo di un bambino e pensieri da uomo,

Chi vede nero solo quando è buio,

Chi trova sempre il momento giusto per essere migliore!



Notizie e ringraziamenti al mondo del volontariato

- In questa sede tutto il personale e la Direzione dell'Ente intendono RINGRAZIARE VIVAMENTE tutti i volontari e i famigliari-volontari che quotidianamente si prodigano nel servizio presso le varie sedi della "Civica di Trento" e nei diversi compiti affidati. Grazie di cuore per la disponibilità e la collaborazione per la realizzazione di eventi, per l'aiuto nelle mansioni quotidiane e per la relazione che offrite agli anziani donando il vostro tempo libero.
- A partire dal mese di dicembre 2012 un gruppo composto da diverse figure professionali (medico, coordinatore sanitario, dietista, infermiera, educatrice, coordinatrice di nucleo, assistente sociale, fisioterapista) sta lavorando per la realizzazione di una procedura al fine di migliorare l'accoglienza e la gestione dei volontari all'interno del nostro ente. Si intende chiarire ruolo, possibilità, vincoli formativi....
- Alla Redazione del giornalino farebbe piacere che, dal prossimo numero, a turno i volontari e famigliari – volontari si presentassero ai lettori di Informacivica, con una breve descrizione, una fotografia e con delle righe in cui descrivono il tipo di servizio in cui si impegnano. Per il proprio contributo fare riferimento al servizio socio – relazionale della vostra sede.

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

RIUNIONE VOLONTARI S.Bartolomeo 11/04/2013

Giovedì 11 aprile si è tenuta presso l'RSA di San Bartolomeo una riunione rivolta ai volontari che già prestano il loro servizio nella struttura. Questa riunione è stata istituita per

offrire un momento di aggregazione e scambio; opportunità per riflettere assieme sul modo di intendere e attuare il servizio di volontariato. Erano presenti otto volontari.

Dopo l'iniziale presentazione i volontari hanno raccontato la loro esperienza personale; ciò ha dato modo di individuare alcune parole chiave.

PAROLE SIGNIFICATIVE

*difficoltà
dono reciproco
gratificazione
sentirsi vivi
orto
scoperta
sole
consapevolezza*



*rilassante
scambio
affetto
solidarietà
tempo
organizzazione*

"rete crea rete"

AMBITI DI ESPERIENZA DEI RACCONTI DI VOLONTARIATO PORTATI DAI PARTECIPANTI:

- socio relazionale
- aspetti pratici (spostamenti, accompagnamenti, uscite)
- assistenza al pasto
- A.N.F.A.S.S
- campeggio

I coordinatori della riunione hanno potuto constatare che si è creato un clima positivo di confronto in cui, chi lo voleva, ha raccontato la sua esperienza ed è stato ascoltato con interesse e rispetto dall'altro. Parlare delle comuni esperienze e del proprio modo personale di intendere il volontariato ha dato modo di riflettere su come attuare questo importante servizio in armonia con l'organizzazione della struttura in cui viene svolto. L'incontro è stato anche utile per descrivere ai vo-

lontari la filosofia che muove le azioni del servizio sociale e le ragioni delle scelte che vengono compiute, non sempre evidenti a chi frequenta la nostra RSA senza partecipare direttamente alla sua organizzazione.

È nata un interessante riflessione sul modo personale di ogni volontario di intendere la propria attività, derivante dalle aspettative che mettono in essa e dalle attitudini che li caratterizzano.

La riunione si è conclusa con una breve favola che per concludere questo resoconto verrà riportata:

Un giorno un falco, che aveva smarrito la via, si posò, stanco, sul davanzale della finestra di Nasrudin. Nasrudin,

che non aveva mai visto un falco prima, lo guardò e rise.

"Ma che razza di uccello sei? E come hai fatto ad avere quell'aspetto?"

Non c'è da meravigliarsi che non ottenne nessuna risposta dall'uccello.

"Bè non ti preoccupare" proseguì imperterrito, nonostante il silenzio del falco. "Ti aiuto io." Si mise all'opera: tagliò il lungo becco dell'uccello, gli accorcì e gli pareggiò gli artigli, e diede anche una puntatina alle piume.

"Ecco fatto!" disse poi trionfante, scostandosi per ammirare la sua opera. "Adesso sì che sembri un uccello".

Morale: Ti capita di adattare gli altri alla tua "mappa del mondo"?

Riorganizzazione dell'assistenza medico infermieristica notturna presso le quattro RSA della Civica di Trento

Dopo 25 anni di onorato servizio il gruppo medico notturno ci lascia; per motivi organizzativi, decisi dal consiglio, è stato sostituito da un gruppo infermieristico giovane e motivato.

In particolare dal primo aprile 2013 il servizio infermieristico notturno presso le quattro sedi della Civica sarà così organizzato: presso la sede di San Bartolomeo presenza fissa di un infermiere per dieci ore dalle 21.00 alle 07.00 in quanto presso questa struttura sono ricoverati i pazienti più gravi che hanno bisogno di una vigilanza costante (pazienti NAMIR).

Presso le altre tre sedi della Civica è stato istituito un servizio infermieristico trasversale: 5 ore alla RSA degli Angeli Custodi e 5 ore presso la RSA di Gardolo effettuata da un infermiere; un altro infermiere effettua invece 3 ore di assistenza notturna presso la RSA di Gabbio, indicativamente dalle 21.00 alle 24.00 di ogni notte; per le



tre strutture è prevista una reperibilità trasversale da parte dell'infermiere in servizio.

Per urgenze sanitarie gli infermieri in servizio notturno in tutte quattro le strutture devono contattare la guardia medica territoriale.

Il nuovo gruppo infermieristico notturno evidentemente non può caricarsi delle competenze e della responsabilità specifiche della figura medica presente fino a poco tempo fa, ma può compensare con attività di presenza, di sostegno e di vigilanza attiva le differenze di profilo professionale. Può inoltre essere di aiuto collaborativo per gli operatori della notte. Auguriamo loro un benvenuto affinché possano integrarsi in maniera soddisfacente nella nostra organizzazione; ai medici della notte che per tanti anni hanno vigilato sul benessere dei nostri

ospiti esprime un particolare ringraziamento.

NOTIZIE IN BREVE

RAPPRESENTANTI DEGLI OSPITI PER LE RSA DELLA "CIVICA DI TRENTO" ANNO 2013

RSA di Gabbio

Carbonari Rosetta
Domenica Bezzi

RSA di via della Collina

Chiogna Paolo
Giovannini Valentino
Grassi Silvano

RSA di via Malpensada

Zanin Adriana
Battistata Carla
Endrizzi Barbara

RSA di Gardolo

Saitta Giusi
Mattivi Ferruccio



Breve descrizione del servizio lavanderia

Il servizio lavanderia della APSP Civica di Trento è centralizzato presso la struttura della RSA San Bartolomeo in via della Malpensada a Trento.

Tutte le mattine, dal lunedì al sabato, si effettua la raccolta della biancheria sporca e, in un successivo giro, si consegna la biancheria pulita. Giornalmente è trattata oltre una tonnellata di biancheria. Per il servizio di raccolta e consegna l'azienda dispone di un furgone dotato di sponda idraulica e di numerosi carrelli per il trasporto. Il furgone dopo ogni trasporto di biancheria sporca viene lavato e disinfettato con un trattamento che prevede l'utilizzo di ozono (potente disinfettante gassoso).

La lavanderia è dotata di moderne attrezzature ed è progettata secondo i criteri improntati alla separazione delle zone sporche (con biancheria da lavare) e delle zone pulite (con biancheria già lavata). Il



personale lavora su due turni partendo dalle 6:30 per finire alle 19:00.

Il lavaggio della biancheria degli ospiti è effettuato per lotti, uno per struttura, per evitare che i capi vengano confusi. I capi stessi sono etichettati con l'indicazione del nome del proprietario e con un codice che identifica la struttura, il piano e la stanza. A breve la marcatura dei capi verrà effettuata con un tipo diverso e più moderno di etichette, che sarà più leggibile e meno avvertibile per l'ospite. I capi personali degli ospiti sono smistati divisi per stanza sui carrelli. Ogni piano ha un suo carrello.

Anche la biancheria piana (lenzuola, copriletto, teli bagno, asciugamani, tovagliato ecc.) è lavata presso la stessa lavanderia così come le divise dei dipendenti.

La fornitura dei detersivi e la gestione dei programmi di lavaggio sono affidati in appalto ad una ditta specializzata scelta mediante gara. Tutta la biancheria è disinfettata durante il



ciclo di lavaggio con un presidio medico chirurgico, registrato presso il Ministero della Sanità. Il reparto offre anche un servizio di sartoria/riparazione.

A partire dal dicembre 2012 tutti i capi che pervengono in reparto senza etichetta, che quindi non consentono l'identificazione del proprietario, sono fotografati e le fotografie digitali sono raccolte in apposite cartelle memorizzate sul server aziendale; tali foto sono visibili su tutti i computer dell'azienda. I capi sono divisi per struttura di provenienza (in quanto il lavaggio per lotti ne consente l'identificazione). Chi lamentasse dei capi smarriti, può prendere visione delle fotografie presso la propria struttura, facendone richiesta ai coordinatori di nucleo.



Alla scoperta di... il servizio di fisioterapia

Nel corso del 2012 sono stati realizzati 4 incontri con residenti e familiari per la presentazione del servizio di fisioterapia della Civica di Trento.

La finalità degli incontri era favorire una migliore conoscenza del funzionamento di questo servizio e delle attività che svolge, sollecitati anche dai risultati dell'indagine sulla qualità percepita dai familiari dei re-

denziato come i familiari che hanno espresso un giudizio sul servizio di fisioterapia sono solo quelli che hanno riconosciuto un intervento diretto sul proprio caro. Questo dato ci ha fatto riflettere, in quanto abbiamo compreso che non c'è la percezione, da parte dei familiari, del lavoro "silente" svolto dal servizio fisioterapia, che non è sempre immediatamente riconoscibile.

A questa prima considerazione, se ne aggiunge un'altra: i familiari hanno espresso bassa soddisfazione per il servizio di fisioterapia, ma, nel contempo, lo hanno anche valutato come meno importante rispetto agli altri servizi di area sanitari erogati in RSA. Ci siamo interrogati sul significato di questo dato, chiedendoci se la bassa soddisfazione espressa potesse dipendere da risultati riabilitativi non raggiunti - almeno per quei familiari i cui cari hanno avuto accesso diretto (visibile) al servizio - oppure, altra ipotesi, se tale esito potesse essere collegato alla percezione di una *non presa in carico* del proprio caro.

Ci è sembrato, in sintesi, che i dati dell'indagine mettessero in evidenza, rispetto al servizio fisioterapia, un "*vuoto percettivo*", un mancato riconoscimento del lavoro che quotidianamente le fisioterapiste svolgono e che non sempre risulta essere immediatamente visibile.

Per questo, quindi, abbiamo pensato di organizzare degli

incontri per raccontare a residenti e familiari come è organizzato il servizio, quali attività svolge e spiegare meglio il processo di valutazione riabilitativa che accompagna tutti i residenti, a partire dal momento dell'ingresso e durante tutto il periodo di permanenza in RSA. L'articolo raccoglie e sistematizza quanto raccontato nel corso di questi incontri.

LA RIABILITAZIONE IN RSA

Per i residenti in RSA non sempre il recupero delle abilità motorie è possibile. In molti casi, l'obiettivo riabilitativo diventa il *mantenimento delle autonomie residue*, come ad esempio la possibilità di camminare, ma anche semplicemente la capacità di "stare in piedi" oppure di "muovere le mani" (ad esempio per lavarsi, vestirsi o anche soltanto leggere un giornale). In altri casi, anche l'obiettivo del mantenimento delle autonomie residue non è realisticamente perseguibile e l'obiettivo si sposta sul *contenimento dei peggioramenti*.

Gli obiettivi riabilitativi sono definiti sulla base di un **processo di valutazione** che riguarda **tutti i residenti**.

Il processo di valutazione

La valutazione del residente è un processo dinamico. Inizia il primo giorno di ingresso del residente in RSA, con una valutazione iniziale e con la dotazione di al residente di tutti gli

RSA GABBILO
13 marzo 2012

RSA ANGELI CUSTODI
21 maggio 2012

RSA STELLA DEL MATTINO
30 maggio 2012

RSA SAN BARTOLOMEO
22 novembre 2012

sidenti, condotta sempre nel 2012, che ha evidenziato due aspetti importanti riguardanti questo servizio: da un lato, il servizio fisioterapia è meno (*ri-*) *conosciuto* rispetto alle altre attività che si svolgono in RSA, in quanto non tutti i residenti vi accedono in modo diretto; dall'altro, le valutazioni sulla soddisfazione delle prestazioni erogate sono più basse rispetto ai giudizi espressi per gli altri servizi di area sanitaria (medico e infermieristico). L'analisi dei dati, inoltre, ha evi-

ausili eventualmente necessari, e prosegue nei 30 giorni successivi che precedono la prima riunione di equipe per l'elaborazione del primo Piano di Assistenza Individualizzato (PAI). Il processo di valutazione consente alla fisioterapista di comprendere le capacità del residente nelle aree della mobilità e delle capacità cognitive per giungere alla definizione dell'obiettivo specifico per l'area riabilitativa, che sarà successivamente condiviso con tutta l'equipe per l'elaborazione del primo PAI. Tutto il processo di valutazione avviene attraverso l'impiego di apposite scale di valutazione riconosciute e validate.

Gli interventi riabilitativi in RSA e l'utilizzo degli ausili

Come detto, tutti i residenti vengono presi in carico dal servizio di fisioterapia al momento dell'ingresso, attraverso l'attivazione del processo di valutazione. Gli interventi riabilitativi sono decisi sulla base delle valutazioni effettuate, dei

bili. Sono più facilmente visibili gli interventi effettuati dalla fisioterapista in palestra o presso la stanza del residente, ma ci sono anche altre modalità di intervento, meno evidenti, ma comunque direttamente riconducibili alle valutazioni effettuate e all'obiettivo definito. Rientrano in questa tipologia, ad esempio, la definizione degli schemi di posizionamento per un residente, le indicazioni fornite agli operatori per l'assistenza alla deambulazione, le consegne lasciate a tutti gli operatori, la dotazione di uno specifico ausilio, ecc....

Valutazione, scelta e distribuzione degli ausili

L'ausilio viene fornito al residente con l'obiettivo principale di migliorare il suo benessere e comfort e sempre nell'ambito di un processo di valutazione costante. Quando viene assegnato un ausilio a un residente, gli operatori, i residenti e i loro familiari vengono informati sulle modalità di corretto utilizzo. È importante evidenziare che, in alcuni casi, esso viene fornito per assecondare e sostenere una posizione naturale del residente, anche quando tale posizione può sembrare, a un occhio esterno, sgradevole e scomoda. Generalmente, quando si notano queste situazioni, la scelta effettuata dal servizio fisioterapia è quella di favorire, in via prioritaria, il comfort del residente. In ogni caso, tutte le valutazioni sulla scelta e distribuzione degli ausili sono effettuate avvalendosi della consulenza del tecnico ortopedico e in accordo con il fisiatra, presente in struttura con cadenza mensile.

La scelta e distribuzione degli ausili viene effettuata avvalendosi della consulenza del tecnico ortopedico e in accordo con il fisiatra

Tutti i residenti vengono presi in carico dal servizio di fisioterapia al momento dell'ingresso

bisogni individuati e dell'obiettivo identificato dalla fisioterapista per l'area riabilitativa. Gli interventi riabilitativi possono essere più o meno riconosciuti

LA FORMAZIONE DEL PERSONALE

Le fisioterapiste della Civica dedicano parte della loro attività anche alla formazione degli operatori sulle corrette modalità di movimentazione degli ospiti e sui corretti posizionamenti. La formazione viene svolta sia in momenti formalmente dedicati, sia attraverso la modalità dell'affiancamento, in particolare durante il momento dell'alzata.

Per migliorare l'efficacia della formazione continua che il servizio di fisioterapia eroga costantemente, si è pensato, inoltre, di creare un gruppo di operatori addetti all'assistenza che possano svolgere la funzione di "supervisori". Si tratta di un gruppo di operatori formati in modo più specifico e approfondito, che possono, attraverso l'esempio e la consulenza ai colleghi, favorire una diffusione capillare dei gesti e delle posture più idonee per lavorare in sicurezza. Il percorso è iniziato in via sperimentale nel 2011 solo presso la RSA di San Bartolomeo. Nel 2011 sono stati formati 9 operatori. Attualmente, è in fase di conclusione il secondo percorso formativo che vede coinvolti altri 12 OSS. Le ricadute, da una prima analisi effettuata, sono positive e incoraggiano verso la diffusione di questa modalità di lavoro anche nelle altre RSA.

CORSO	DESTINATARI	TEMPI
MOVIMENTAZIONE MANUALE OSPITI (durata: 3 ore)	Tutto il personale OSS e INFERMIERI assunto a tempo indeterminato e determinato	Al momento dell'assunzione e aggiornamento almeno triennale
Affiancamento durante l'attività lavorativa	Personale OSS	Settimanalmente. L'affiancamento è documentato nel diario delle fisioterapiste
MOVIMENTAZIONE MANUALE OSPITI (durata: 10 ore)	Personale OSS a tempo indeterminato	Realizzata un'edizione nel 2010 e un'edizione nel 2012
OPERATORI SUPERVISORI NELLA MOVIMENTAZIONE MANUALE DEGLI OSPITI (durata: 18 ore)	Personale OSS a tempo indeterminato della RSA San Bartolomeo	Sono state realizzate 2 edizioni, una nel 2011 e una nel 2012/2013 (attualmente in fase di conclusione)

Tab. 1 – Le attività formative rivolte al personale di assistenza a cura del servizio fisioterapia

L'ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO DI FISIOTERAPIA

Responsabile del servizio: dott. Andrea Vaccari, dirigente sanitario			
ANGELI CUSTODI	GABBILO	SAN BARTOLOMEO	STELLA DEL MATTINO
Anna Ballico Segue i residenti del 1° piano Martina Ravelli Segue i residenti del 2° piano Barbara Fontana Segue i residenti del 3° piano	Antonella Gazzina Segue tutti i residenti della RSA	Barbara Bellini Segue alcuni residenti del 2°, 3° e 4° piano e i residenti a rotazione Chiara Gozzer Segue i residenti del 3° piano Giorgia Mattioli Segue i residenti del 4° piano Antonella Villotti Segue i residenti del 2° piano Serena Bacca Segue esclusivamente i residenti in stato comatoso o a bassa responsività (NAMIR)	Roberta Berardini Segue i residenti del 1° piano + un ospite a rotazione Michela Berteotti Segue i residenti del PT piano + un ospite a rotazione Loretta Dallago Segue i residenti del 3° piano + un ospite a rotazione
Palestra 0461/385755 0461/385756 Cellulare palestra 346 8524180	Palestra 0461/385555 Cellulare palestra 3420475500	Barbara Bellini 0461/385270 Chiara Gozzer 0461/385273 Giorgia Mattioli 0461/385272 Antonella Villotti 0461/385271 Serena Bacca 348/8504438	Palestra 0461/385655
E-mail: fisioterapiatrento@civicatnapsp.it			

Report sull'attività formativa svolta nel corso del 2012



I dipendenti della Civica hanno partecipato ad attività formative per un totale di **3.905,50 ORE** nel corso del 2012. Di queste, ne sono state riconosciute come orario di servizio **2.582,50**, pari al **66,12%** del totale.

La percentuale delle ore riconosciute come orario di servizio non copre il totale del monte ore a cui il personale ha partecipato, sostanzialmente per due ragioni:

- la disponibilità di un budget di poco superiore a quello del 2011, che era però destinato alla sola copertura dei soli costi diretti (consulenti, docenti, quote di iscrizione, ecc...): per il 2012, infatti, il budget disponibile è stato leggermente incrementato (€ 60.000,00 per il 2012; € 50.000,00 per il 2011), ma vincolato alla copertura sia dei costi diretti (consulenti, docenti, quote di iscrizione, ecc...), sia dei costi indiretti (ore del personale in formazione)
- l'entrata in vigore, a partire da gennaio 2012, del nuovo Accordo Stato-Regioni in materia di formazione sulla sicurezza e salute sul lavoro, che definisce criteri più stringenti in merito agli obblighi e alle durate della formazione obbligatoria da erogare a lavoratori, preposti, dirigenti e datori di lavoro-RSSP.

La combinazione di questi due fattori, ha limitato la possibi-

lità di realizzare tutte le attività formative previste nel piano della formazione 2011-2012.

In sintesi, l'attività formativa del 2012 si è caratterizzata come segue:

- è stato riconosciuto il 100% delle ore di formazione come orario di servizio per i soli corsi di formazione obbligatori previsti dalle normative vigenti (in particolare, T.U. 81/2008 e piano di autocontrollo HACCP);
- nel corso del 1° semestre 2012 è stato riconosciuto ai dipendenti soggetti all'obbligo dell'acquisizione dei crediti ECM (infermieri, educatori professionali, dietista) solo il costo dell'iscrizione ai corsi organizzati da enti formativi esterni;
- sempre nel corso del 1° semestre 2012, è stata riconosciuta totalmente la partecipazione al seminario "L'INFERMIERE IN APSP: DIBATTITO SULLE RESPONSABILITÀ E L'AUTONOMIA PROFESSIONALE" per 4 infermiere della Civica, vincolando partecipazione e riconoscimento alla realizzazione di una serie di incontri informativi interni per il trasferimento e la socializzazione degli apprendimenti. Le 4 infermiere hanno preparato e realizzato un'edizione pilota di questi incontri informativi interni, denominata "IDEE PER UN CONFRONTO SUL RUOLO DELL'INFERMIERE IN RSA: I CONFINI DEBOLI TRA AUTONOMIA

E RESPONSABILITÀ" il 5 giugno 2012. L'iniziativa non ha avuto le ricadute positive auspiccate e dovrà essere ripensata;

- nel corso dell'anno, sono stati attivati 3 percorsi formativi interni accreditati ECM (la partecipazione a questi percorsi è stata totalmente riconosciuta come orario di servizio):

- GRUPPO DI MIGLIORAMENTO "La personalizzazione degli spazi di vita in RSA", accreditato come Formazione sul Campo (22 crediti ECM), a cui hanno partecipato 16 professionisti delle 4 RSA: 8 Oss, 2 coordinatori di nucleo, 2 educatori, 2 infermieri, 1 assistente sociale, 1 coordinatore dei servizi sociosanitari. Il gruppo di miglioramento concluderà la propria attività nel 2013.

- GRUPPO DI MIGLIORAMENTO "Il momento dell'addio", accreditato come Formazione sul Campo (23 crediti ECM), a cui hanno partecipato 16 professionisti delle 4 RSA: 5 oss, 2 coordinatori di nucleo, 1 coordinatore dei servizi sociali, 1 educatore, 1 fisioterapista, 2 infermieri, 1 dirigente medico, 1 assistente sociale, 2 operatori di animazione. Il gruppo di miglioramento concluderà la propria attività nel 2013.

- **PERCORSO FORMATIVO** (specifico per la RSA Stella del Mattino) *“Dal gruppo al gruppo di lavoro: percorso formativo per il consolidamento dell’integrazione interprofessionale presso la RSA Stella del Mattino”*, accreditato come Formazione residenziale (15 crediti ECM), a cui hanno partecipato 10 professionisti: 1 coordinatore dei servizi sociosanitari, 2 coordinatori di nucleo, 1 assistente sociale, 1 educatore, 2 fisioterapisti, 3 infermiere.
- nel corso del 2° semestre 2012, sono stati individuati 7 corsi di formazione organizzati da UPIPA per i quali si è potuto riconoscere totalmente la partecipazione al personale infermieristico (4 infermieri per corso, con il vincolo di non più di 1 infermiere per RSA, per un totale potenziale di 28 infermieri partecipanti). Sono state quindi riconosciute le ore

MESE DI RIFERIMENTO CORSO	TOT ORE CORSO	ORE RICONOSCIUTE
GENNAIO	54,50	43,50
FEBBRAIO	351,00	146,00
MARZO	518,50	151,50
APRILE	409,00	174,50
MAGGIO	381,00	186,00
GIUGNO	365,00	157,00
AGOSTO	104,00	49,00
SETTEMBRE	125,00	76,50
OTTOBRE	327,00	185,50
NOVEMBRE	307,50	164,50
LUGLIO	151,00	67,50
DICEMBRE	388,00	191,50
MASTER TRIENNALE	400,00	0,00
PERCORSO ANNUALE	24,00	0,00
TOTALE COMPLESSIVO	3.905,50	1.593,00

Tab. 1 - Resoconto ore formazione erogate, riconosciute e costi delle attività formative

corso come orario di servizio e la quota di iscrizione. I 7 corsi sono stati individuati tenendo

conto delle indicazioni delle tematiche più rilevanti segnalate dagli stessi infermieri.

AREA DI CONTENUTO	TOT. ORE CORSO	% ORE SU TOTALE ORE EROGATE
FORMAZIONE OBBLIGATORIA T.U. 81/2008	1.319,00	33,77%
PATOLOGIE GERIATRICHE (AREA SANITARIA)	681,50	17,45%
MIGLIORAMENTO ORGANIZZATIVO (PROCESSI E PROCEDURE)	495,50	12,69%
RUOLI IN RSA	469,00	12,01%
PATOLOGIE GERIATRICHE (AREA RELAZIONALE)	408,00	10,45%
FINE VITA	187,50	4,80%
GESTIONE DEI CONFLITTI	146,00	3,74%
CONTROLLO DI GESTIONE	55,00	1,41%
ALIMENTAZIONE E RISTORAZIONE	53,50	1,37%
ADEMPIMENTI AMMINISTRATIVI	37,00	0,95%
COMUNICAZIONE EFFICACE	16,00	0,41%
COMUNICAZIONE ESTERNA	9,00	0,23%
POLITICHE SOCIALI E TERRITORIO	10,50	0,27%
SISTEMA QUALITÀ	18,00	0,46%
TOTALE COMPLESSIVO	3.905,50	100,00%

Tab. 2 - Formazione erogata per aree di contenuto

FIGURA PROFESSIONALE	ORE DI FORMAZIONE EROGATE 2012
OSS	910,00
INFERMIERE	844,50
AUSILIARIO	435,00
FKT	408,00
COORDINATRICE SERVIZIO SANITARIO	401,50
COORDINATORE DI NUCLEO	178,00
EDUCATORE PROFESSIONALE	175,00
COORDINATORE DEI SERVIZI SOCIO-SANITARI	123,50
ASSISTENTE SOCIALE	105,00
DIETISTA, RESPONSABILE HACCP	45,50
OPERATORE DI ANIMAZIONE	33,00
ASSISTENTE AMMINISTRATIVO	31,50
FUNZIONARIO	28,50
DIRIGENTE MEDICO	25,00
FUNZIONARIO RESPONSABILE	23,00
OPERAIO SPECIALIZZATO	21,50
MEDICO	20,00
COORDINATORE SERVIZI SOCIALI	18,50
INFERMIERE LIBERA PROFESSIONE	16,00
OSS (ACCOGLIENZA)	12,50
COORDINATRICE CASA SOGGIORNO	12,50
COLLABORATORE AMMINISTRATIVO	7,50
OSS (PORTINERIA)	7,00
OSA	4,50
DIRETTORE	4,50
RSPP	4,50
SARTA	4,00
AUSILIARIO (GUARDAROBA - LAVANDERIA)	4,00
COORDINATORE SERVIZIO MANUTENZIONE	1,50
TOTALE ORE FORMAZIONE EROGATE	3905,50

Tab. 3 - Formazione erogata per figura professionale

ATTIVITÀ INTERNE IN PROGRAMMA PER IL 2013: NON SOLO FORMAZIONE!			
STRUTTURA	TIPOLOGIA DI ATTIVITÀ	Titolo	Tempi
RSA ANGELI CUSTODI	Percorso di miglioramento	Il miglioramento della presa in carico dei residenti attraverso il consolidamento delle nuove figure introdotte dalla procedura-guida per l'elaborazione e la gestione del PAI: FROP e OSS REFERENTE	Tutto 2013
RSA GABBILOLO	Percorso formativo	Professionisti della cura, professionisti della relazione: le buone pratiche per la gestione costruttiva dei conflitti e il miglioramento dell'integrazione organizzativa (progetto pilota)	Tutto 2013
RSA SAN BARTOLOMEO	Percorso formativo	La valorizzazione del ruolo dell'OSS in RSA attraverso il consolidamento delle competenze di area sanitaria previste dal profilo professionale vigente in Provincia di Trento	Marzo-giugno 2013
RSA STELLA DEL MATTINO	Percorso di miglioramento	Miglioramento della presa in carico dei residenti: il residente al centro. Analisi di fattibilità	Aprile-ottobre 2013
TUTTE LE SEDI	Percorso di miglioramento	Sperimentazione dell'applicazione del protocollo "Prevenzione delle cadute" e della "Procedura per l'applicazione dei mezzi di contenzione fisica ai residenti" (documenti prodotti e validati nell'ambito del progetto provinciale in Upipa "Contenere la contenzione", con la supervisione scientifica dei professionisti del Gruppo Ricerca Geriatrica).	Aprile 2013 - aprile 2014
TUTTE LE SEDI	Percorso di miglioramento	Attivazione di azioni per la prevenzione della malnutrizione	Tutto 2013
TUTTE LE SEDI	Percorso di miglioramento	Individuazione di strategie per il rafforzamento/miglioramento delle attività socio-relazionali e animative nei momenti "calmi" della giornata	2013

Assistere in armonia

Da una recente rilevazione risulta che presso le RSA della Civica ben 44 residenti si avvalgono dell'aiuto di assistenti private. Ci è sembrato utile portare a conoscenza delle famiglie di una opportunità presente sul nostro territorio. Ecco dunque che pubblichiamo volentieri questo articolo che la Cooperativa sociale LE FARFALLE ci ha proposto.



Sono sempre di più le famiglie trentine che scelgono di affidarsi ai servizi di assistenza e di cura rivolti ai propri anziani. Affiancare i nostri cari quando la loro età avanza è un valore, ma è anche un lavoro che richiede capacità e tempo. Il lavoro, gli imprevisti, la gestione della casa e la crescita dei figli sottopongono la coppia a carichi e a tensioni stringenti. In questi momenti la famiglia si rivolge ai diversi servizi presenti sul territorio per trovare il giusto supporto. E molte affidano l'assistenza del proprio anziano all'assistente familiare, più comunemente chiamata BADANTE, in quanto persona incaricata di "badare" alle esigenze del proprio assistito.

Quello della badante è un lavoro prevalentemente femminile, e svolto, in gran parte, da donne di origine immigrata. La loro disponibilità in questo settore di cura è stata in questi ultimi decenni preziosissima per molte famiglie, e per le giovani coppie, che in questa fase di forti trasformazioni sociali e lavorative stanno faticando a trovare vie per conciliare vita lavorativa, prospettive economiche e relazioni affettive.

Tuttavia il rapporto di lavoro tra la famiglia e la badante e tra quest'ultima e l'anziano non è semplice e non sono mancate occasioni per l'insorgere di incomprensioni e piccoli conflitti che quando non adeguatamente affrontati hanno compromesso da un lato la serenità e l'armonia del nucleo familiare e dall'altro l'equilibrio psicofisico della lavoratrice.

La cooperativa sociale LE FARFALLE opera a Trento e si occupa di affiancare la famiglia proprio nella gestione complessiva del suo rapporto di lavoro con la badante. Ampia è la gamma di servizi privati che rispondono ai molti interrogativi e alle diverse esigenze espressi dalla famiglia. In cooperativa la famiglia trova:

- **informazioni chiare e concrete sulle norme che regolano il contratto di lavoro.** Molte scoprono così che i costi sono contenuti, che la parte amministrativa può essere efficacemente delegata, e imparano a muoversi correttamente tra turni, riposi, malattie, e ferie. Uscire da rapporti informali assegna alla famiglia una maggiore serenità;
- **sostituzione della propria badante** in caso di assenza, malattia, ferie;
- **interventi personalizzati per risolvere conflitti** e stabilire regole condivise per lo svolgimento dei diversi compiti che la famiglia assegna alla lavoratrice;
- **indicazioni per accogliere la**

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

badante, comprenderne la cultura d'origine e sapere di conseguenza come introdurla al lavoro, valorizzandone le capacità e allo stesso tempo incoraggiandola a svolgere al meglio ciò che per lei è nuovo;

- **formazione specifica sui desideri/bisogni dell'anziano.** La badante è seguita in corsi di cucina trentina, cucito, relazioni sociali, lettura del giornale, rifacimento letto, e altri aspetti che stanno a cuore ai figli e all'anziano.

Tra i servizi di assistenza e cura rivolti alle persone anziane sono a disposizione della famiglia:

1. servizio a domicilio,
2. servizio in convivenza,
3. servizio di assistenza ospedaliera,
4. servizio presso la Casa di Riposo,
5. servizio di socialità,
6. servizio temporaneo.

I VARI servizi saranno presentati alla famiglia che potrà personalizzarli sulla base delle proprie esigenze e renderli

attivi per il periodo prescelto. La rete di esperti che collabora con la cooperativa garantisce alla famiglia di essere seguita nelle pratiche amministrative e burocratiche per la presentazione della domanda relativa all' ASSEGNO DI CURA e per la richiesta di AUSILI che favoriscono l'autonomia del proprio caro.

*Cooperativa sociale LE FARFALLE
corso 3 novembre 72,
38122 Trento info: 0461041320
Vi accoglierà un ambiente
riservato e familiare*

LORENZA ROSSI - COORDINATRICE DEI SERVIZI SOCIO SANITARI DELLA RSA DI GABBIOLLO

The quartet

*Un film di Dustin Hoffman. Con Maggie Smith, Albert Finney, Tom Courtenay, Billy Connolly, Pauline Collins.
Durata 98 min.- Gran Bretagna 2012*



Un angolo felice della campagna inglese ospita Beecham House, casa di riposo per musicisti e cantanti. Ogni anno, in occasione dell'anniversario della nascita di Giuseppe Verdi, gli ospiti organizzano un galà e si esibiscono di fronte ad un pubblico pagante per sostenere Beecham e scongiurare lo smantellamento. Ma ecco che la routine di Reggie, Wilf e Cissy viene sconvolta dall'arrivo tra gli ospiti di Jean Horton, elemento mancante e artista di punta del loro

leggendario quartetto, nonché ex moglie di un Reggie ancora ferito. L'avvicinarsi dell'importante evento sarà occasione per il quartetto di ritrovarsi non senza momenti di forte tensione. In particolare Jean Horton, reduce da una vita di soli successi, forte personalità che più degli altri farà fatica ad accettare le prerogative del declino e a togliersi la maschera da prima donna, ritroverà l'affetto. Il film è un elegante omaggio all'opera lirica e alla terza età, dove i protagonisti dimostrano

di avere ancora tanto da dare alla vita; il cast è davvero ben assortito: l'istrionico Wilf è pieno di quell'entusiasmo giovanile tipico di chi non si rassegna al passare del tempo, il serio Reggie è l'espressione di chi non si è invece mai rassegnato per la fine di un amore e la disastrosa Cissy è la simpatica nonna che tutti vorrebbero avere. Il primo film da regista per Dustin Hoffman, affronta il tema della vecchiaia, di quel processo inevitabile che accomuna tutti. Non lo definirei per questo un

film triste, noioso, difficile da guardare, anzi. Nella lussuosa residenza interagiscono vari personaggi che si mostrano con i loro caratteri differenti nelle loro proprie modalità anche frivole e leggere di affrontare la quotidianità. Ci si appassiona ai vari personaggi che, diversissimi tra loro, trovano il loro modo personalissimo di affrontare le relazioni, la vecchiaia e l'istituzionalizzazione. Vengono toccati naturalmente i temi del declino, della bellezza che sfiorisce, della fragilità del corpo e della mente e, con un tocco delicato, le verità della malattia, della perdita di lucidità e della morte.

E' un film che affronta i temi dell'amicizia e degli affetti dove il messaggio forte che arriva allo spettatore è quello che non è mai troppo tardi per ricostruire rapporti e, pur nella consapevolezza di un traguardo oramai vicino e di un tempo "da sprecare" che si è esaurito, la vita va guardata "sempre in avanti".



Uno spazio particolare va dato alla musica che riempie le varie sale della residenza nella ricchezza di più generi e stili; troviamo pure una scolaresca a cui Reggie offre lezioni di musica da cui nasce un insolito confronto musicale tra musica rap e operette e un significativo rapporto tra generazioni diverse. Nel film la musica ha una doppia valenza: da un lato entra nel cuore dello spettatore scandendo le varie scene e facilitando l'emergere di ricor-

di personali, dall'altro è l'elemento caratterizzante le storie di vita dei vari protagonisti. A questo proposito è interessante la scelta del regista di far recitare nel cast molti ex cantanti e artisti veri.

The quartet "parlando" di vecchiaia risulta essere un inno alla vita. Inoltre annoto con piacere che il film mi è stato segnalato dalla figlia di una nostra ospite. Per concludere, direi che The quartet è un film che merita di essere visto.

LA REDAZIONE



Continua anche quest'anno una delle iniziative dedicate ai parenti che in questo abito viene allargata ai volontari e ai badanti. Il Corso "toccare con il cuore".

Si tratta di un approccio teorico pratico, semplice e adatto a chiunque, sulle principali e semplici metodiche di tocco, conforto e ascolto dei propri cari anche mirato alle situazioni di crisi.

Nell'ambito delle RSA è normale che i parenti, badanti e volontari possano trovarsi a vivere la situazione nella quale l'anziano, per svariati motivi, non è in

grado di verbalizzare i propri bisogni.

Soprattutto in queste situazioni sarebbe bene sapere che è di fondamentale importanza "come" tocchiamo un anziano soprattutto se malato, agitato o morente.

Come si tocca è importante non solo per non arrecargli dolore, ma anche per infondere calma, rassicurazione, presenza,



fiducia. Attraverso la pelle, con il tatto e le posture del corpo, si comunica molto come fa la mamma con il bambino quando quest'ultimo, che ancora non parla, esprime così i suoi bisogni.

Una fase così delicata della vita dell'uomo necessita soprattutto di approcci non verbali ossia corporei, di rispetto dei silenzi, delle pause, dei momenti sacri. Le mani attente di parenti e care-giver, consapevoli e centrati, collegate al proprio corpo e al proprio cuore, creano una relazione empatica preziosa per se e per l'anziano.

Generalmente il toccare è una attitudine umana spontanea, che si attiva generalmente in modo automatico.

La proposta formativa vuole invitare le persone a riflettere al riguardo, conoscere e sperimentare nell'ambito della comunicazione di questo tipo, per conoscersi meglio e porsi in modo più efficace con gli altri per esempio nelle situazioni di crisi.

Il corso, apprezzatissimo nella prima edizione dell'autunno scorso che si è svolta nella sede di S. Bartolomeo, è pensato per piccoli gruppi, articolato su 4 pomeriggi settimanali.

Ha un carattere "itinerante", nel senso che ciclicamente durante l'anno verrà proposto su tutte e quattro le sedi della Civica e in questo momento si sta svolgendo nella sede di Angeli Custodi.

... alcune impressioni

... Desidero ringraziare di cuore per la possibilità di aver partecipato al corso. E' stato veramente interessante sia a livello personale che di aiuto per relazionarsi meglio con i parenti nella fase di accompagnamento...
Lucia D.

... Sono stati incontri estremamente utili che mi hanno aperto nuove prospettive nella relazione con gli anziani ed in particolare con mia madre. Mi sono trovata con altri partecipanti a me sconosciuti: ma in quel contesto mi ha sorpreso la capacità di ognuno di noi ad aprirsi in maniera sorprendente...
Maddalena G.

... Quello che ho appreso partecipando al corso lo sto mettendo in pratica in questo periodo, in quanto con la mia mamma non c'è quasi più comunicazione verbale, ma sento che con l'approccio del "tocco" lei mi sente e apprezza perché risponde con un sorriso. Consiglierei questi corsi a tutte quelle persone che hanno un familiare o un conoscente ammalato oppure per loro stessi per arricchirsi di una nuova esperienza di vita...
Nadia T.

Nadia Varolo fisioterapista, libera professionista, ideatrice del metodo della FisioAptonomia Palliativa che da quattro anni collabora con questo ente con progetti e interventi diretti sulle persone inserite in struttura e sulle loro famiglie.



Diplomata al Master Universitario di primo livello "Gestione Organizzazione e Assistenza in Hospice" presso l'Accademia di Medicina Palliativa di Bentivoglio Università di Bologna.

Accompagnatrice e formatrice sulla morte e sul morire, formata con docenti nazionali e internazionali.

Consulente per la formazione in ambito sanitario, educativo e culturale.

Ideatrice di percorsi innovativi del "prendersi cura di sé e dell'altro" presso aziende, associazioni e privati.

Invitiamo gli eventuali interessati alla partecipazione alle prossime edizioni a iscriversi presso il servizio sociale Claudia Offer della sede centrale di S. Bartolomeo. Informazioni dettagliate verranno anche fornite direttamente dalla formatrice della quale il servizio sociale ha i recapiti.

Anche nel 2013 il marchio Q&B UPIPA



Anche per il 2013 la Civica ha deciso di aderire al marchio Q&B UPIPA, una scelta che ci vincola ad un alto standard di servizi, impegnandoci molto nei confronti dei parenti, ma soprattutto degli ospiti. Il **marchio qualità & benessere®** è uno strumento di valutazione, creato dall'Unione Provinciale Istituzioni Per l'Assistenza, che punta ad evidenziare la qualità e del benessere degli anziani nelle strutture residenziali basato su un approccio innovativo che pone al centro della ricerca:

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

La qualità delle prestazioni erogate dalla struttura è misurato attraverso 104 indicatori, raggruppati in 12 fattori, che corrispondono 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 sono i **nostri valori**: AFFETTIVITÀ, AUTOREALIZZAZIONE, COMFORT, GUSTO, INTERIORITÀ, LIBERTÀ, OPEROSITÀ, RISPETTO, SALUTE,

SOCIALITÀ, UMANIZZAZIONE e VIVIBILITÀ.

Esito della visita di audit effettuata il 18 dicembre 2012 presso la struttura di S. Bartolomeo.

Sono stati verificati i seguenti determinanti, le varie sfaccettature di ogni fattore:

Determinanti scelti dalla struttura

FATTORE	DETERMINANTE
INTERIORITÀ	Accompagnamento alla morte
UMANIZZAZIONE	Essere ascoltato, personalizzazione presa in carico
SOCIALITÀ	Relazione con il territorio in termini di contatto

Determinanti previsti da procedura di audit

FATTORE	DETERMINANTE
GUSTO	Varietà e gusto del cibo
GUSTO	Cura del servizio ristorativo e della presentazione
GUSTO	Adattamento del servizio di ristorazione a residenti con particolari patologie
VIVIBILITÀ	Qualità complessiva dell'ambiente residenziale
VIVIBILITÀ	Qualità organizzativa
VIVIBILITÀ	Qualità del clima organizzativo

Determinanti scelti dal Team Leader

FATTORE	DETERMINANTE
RISPETTO	Attenzione istituzionale alla persona
SALUTE	Conciliazione tra cura e qualità della vita
LIBERTÀ	Possibilità di muoversi senza restrizioni

Determinanti estratti a sorte

FATTORE	DETERMINANTE
AUTOREALIZZAZIONE	Attenzione alla realizzazione della persona anche attraverso interessi ed hobby personali
OPEROSITÀ	Attenzione alle capacità residue (autonomia)
AFFETTIVITÀ	Poter accudire animali o interagire con essi
COMFORT	Qualità complessiva dell'ambiente residenziale

ESITO FINALE

Punti di forza rilevati

Socialità, vivibilità, gusto e salute

Buone prassi da segnalare

- Progetto attivato con le scuole Winckler
- Modalità di coinvolgimento dei famigliari nel P.A.I.

Criticità rilevate

Rispetto, libertà e interiorità

Suggerimenti per intraprendere azioni migliorative

L'analisi dei fattori di rischio che muove la scelta delle conten-

zioni dovrebbe essere supportata da valutazioni più accurate. (introduzione scala Morse).

Con l'occasione della revisione della procedura legata ai residenti con disturbo comportamentale si consiglia di valutare forme alternative di gestione degli stessi per far sì che la contenzione sia l'ultima ratio di un percorso orientato alla tutela della libertà della persona.

Con l'occasione della revisione della procedura sull'accompa-

gnamento al morente si suggerisce di prestare attenzione alla volontà del residente, alla privacy e alla riservatezza e alla formalizzazione di quelle prassi/attenzioni che nella realtà avvengono.

CONCLUSIONI

La visita di audit ha confermato gli esiti di quanto rilevato dall'ente in fase di autovalutazione attribuendo alla struttura qualifica di: Benchmark

DI ANNALISA BORGHESE - COUNSELOR IN PSICOSINTESI E GIORNALISTA

I colori di San Bartolomeo

Un percorso di riflessione e scrittura di un gruppo di ospiti in una residenza per anziani

Alla fine, dopo due mesi di incontri settimanali, ci siamo ringraziati a vicenda. Io, perché la sensazione è di avere incontrato la primavera in pieno inverno. Loro, il "mio" gruppo, perché soddisfatti di aver lavorato in modo nuovo e creativo come non avrebbero pensato di poter fare.

La primavera è così. Non sai che cosa aspettarti il giorno dopo, pioggia, sole, vento, a volte persino la neve, e intanto i semi si schiudono. Il colore aiuta. È linfa vitale, energia, emozione e permette di tenere desti i cinque sensi. Un colore, infatti, si può non solo vedere e toccare, ma anche assaggiare – una preliba-

tezza il risotto giallo, più apprezzato, però, quello rosso al Teroldego – si può annusare – l'odore di bruciato "sa" di nero così come

quello del catrame, negli anni Sessanta appiccicato ai piedi di noi bambini che a sguazzare in mare comunque non rinuncia-





vamo – e si può persino ascoltare – “Sul bel Danubio blu” ci riporta magicamente indietro nel tempo...

Ricordi che riaffiorano senza fare troppo male secondo il “richiamo” dei colori dell’arcobaleno ai quali abbiamo aggiunto il bianco e il nero, opposti e complementari come ogni cosa in natura. Un filo conduttore per raccogliere, attraverso brevi esercizi di riflessione e scrittura, pensieri, sensazioni, emozioni, curiosità e fantasie secondo una traccia che ha favorito la narrazione in prima persona e la condivisione.

Il metodo di lavoro. Scrittura, psicosintesi e counseling

Empatia, ascolto pieno e sospensione del giudizio, imprescindibili nel mio lavoro di *counselor*, hanno generato un clima di accompagnamento e fiducia, una sorta di contenitore dentro il quale gli otto partecipanti – sette donne e un uomo – a poco a poco si sono lasciati andare a raccontarsi sperimentando così la scrittura espressiva.

Il gesto di mettere sulla carta ciò che abbiamo dentro è di per sé liberatorio. Alleggerisce il carico che ci portiamo appresso ogni giorno e la distanza della pagina scritta può favorire la consapevolezza e la ricerca di nuovi significati per emozioni e situazioni faticose da gestire.

Inoltre, l’abbinamento di tecniche di scrittura che agevolano la libera espressione ad un metodo di crescita interiore come la psicosintesi permette di chiarirci a noi stessi senza generare ansia da prestazione. I commenti tutti positivi dei partecipanti lo confermano.

Una traccia “dietro” la quale c’è una lunga storia, occhi che lucicano di nostalgia o commozione, ricordi comuni, un pensiero sospeso, una risata collettiva e ancora da dire e da fare perché non è vero che la persona anziana non ha più molto da portare a termine nell’esistenza quotidiana. Anzi, ogni periodo della

vita ha un compito evolutivo che non si conclude per limite d’età. Otto colori per ritornare a se stessi, questo il compito più difficile, ritornare a quella parte di noi - *lo sono* - che è la premessa di tutto. Otto colori con innumerevoli gradazioni. Tante quante ciascuno di noi.

INFORMAZIONE FLASH

- Nell’ambito della proposta dello **sportello di consulenza e ascolto attivo** il 21 marzo scorso la Counselor Francesca Valdinì ha incontrato un gruppo di parenti di anziani residenti presso la R.S.A. di Gardolo. In considerazione dell’interesse dimostrato prossimamente sarà organizzato un analogo incontro con i parenti degli anziani residenti presso la R.S.A. di via della Collina.
- Anche per quest’anno la manutenzione del verde è stata affidata alla Cooperativa Le Coste nell’ambito dell’intervento 19 ex azione 10. A tutti i lavoratori coinvolti in questa esperienza porgiamo un caloroso buon lavoro.
- Anche quest’anno alcuni nostri anziani in collaborazione con i giovani della parrocchia S. Antonio-Sacro Cuore allestiranno un piccolo orto presso la RSA di S. Bartolomeo. I prodotti dell’orto saranno poi devoluti in beneficenza a persone bisognose.

Ricordando il dott. Frate...

Noi ospiti della casa Angeli Custodi abbiamo appreso la notizia della perdita del nostro dottor Frate. Non ci sono parole per lenire questo dolore. Era sempre a disposizione con cordialità, gentilezza e bravura. Ci mancherà la sua generosità e affabilità come uomo e la sua competenza e bravura di medico. Tutti noi lo ricordiamo con affetto e riconoscenza.

Maria Antonietta



Dato che ho l'occasione, tramite il giornalino, vorrei ringraziare il caro dottor Frate e mi sento onorata di averlo conosciuto. Quando sono entrata in struttura, con la cicatrice della perdita di mio marito, mi ha confortata e coccolata e mi sono sentita davvero contenta di essere entrata in struttura. Mi ha fatto conoscere tutta la sua famiglia ed è cominciata una vera amicizia.

Sarà sempre nel mio cuore per il bene che mi ha fatto. Ciao dottor Frate, da lassù ricordati anche di me

Flavia

Ciao dottore,
ci manchi col tuo sorriso e col tuo modo di fare, ti vogliamo ancora tutti bene!

Anna Maria

“E se ti sembrerà di non avermi accanto,
cercami nel soffio del vento, in un fiore,
in una farfalla, in un raggio di sole.

Nel sorriso di chi è felice
o nella lacrima di chi soffre.

Sarò ovunque mi cercherai

E riposerò in un angolo del tuo cuore”

... ciao....

Poche righe per ricordare un caro amico e collega dottor Alejandro Ruben Frate,

Sabrina



qualità & benessere

L'arte della Qualità della Vita nelle Strutture Residenziali per Anziani

Nell'ambito del marchio Qualità & Benessere nell'anno 2011 l'equipe di audit dell'U.P.P.A. aveva suggerito quale area di miglioramento il fattore INTERIORITÀ. Il gruppo di lavoro che si è attivato ha sviluppato e realizzato il seguente progetto di miglioramento.

Il momento dell'addio: sintesi del percorso di riflessione del gruppo di miglioramento interno e dei risultati raggiunti

È sempre difficile parlare di problemi legati alla morte e al morire, ma per chi opera in RSA è un tema ineludibile: tranne rarissime eccezioni, infatti, i residenti in strutture come la nostra condivideranno con noi gli ultimi giorni della loro vita e, indipendentemente dalla nostra professione, la loro morte ci toccherà a più livelli, consci e inconsci, consapevoli e inconsapevoli. Ci è sembrato importante, quindi, affrontare questa tematica che rappresenta un aspetto delicato del processo di cura e che trasversalmente tocca tutte le professioni e abbiamo scelto di farlo attivando un progetto di mi-

glioramento che ha visto la luce a ottobre 2012.

La proposta è nata con l'intento di dare voce alla morte e alla

L'esperienza individuale della morte che gli operatori quotidianamente vivono in RSA diventa esperienza organizzativa attraverso la partecipazione al gruppo di miglioramento, luogo di confronto, riflessione e rielaborazione che può favorire la traduzione di un sapere esperienziale in prassi operative riconosciute e riconoscibili da tutti i professionisti.

occidentale, di fronte alla morte, barriera una serie di difese e rimozioni per cui è molto più facile non parlarne; dall'altro, perché la routine di un contesto organizzativo proiettato a garantire massima efficienza e prestazioni assistenziali chiare e definite, concede, in generale, poco spazio alla riflessione su ciò che si fa e come lo si fa. È vero infatti che, nonostante ciascun operatore (per formazione, deontologia professionale ed etica personale) sia portato a considerare l'attività di cura come un processo complesso, che va ben oltre il mero *pulire* o *alimentare* un residente, è altrettanto vero, però, che spesso è chiamato a mettere in secondo piano aspetti più profondi e personalizzanti della relazione di cura a favore di un "*fare visibile*", di quelle azioni, cioè, immediatamente riconoscibili come azioni di cura concrete e misurabili.

A partire da queste considerazioni, abbiamo riconosciuto il

possibilità di parlarne: infatti, nonostante essa rappresenti una compagnia quotidiana del lavoro in RSA, sembra essere però un *tabù*, qualcosa di cui non si può parlare apertamente. Questo accade, da un lato, perché la nostra cultura





L'esperienza testimoniata dalla APSP di Levico ha rafforzato le convinzioni del gruppo e ci ha aiutato a concludere e formalizzare il nostro vademecum per una migliore, più consapevole e sostenibile gestione del momento dell'addio.

bisogno di creare un'occasione di riflessione e *rielaborazione del fare* che nella quotidianità assistenziale è così rara. Il percorso di miglioramento che abbiamo cercato di realizzare si è proposto, quindi, come uno *spazio-tempo* finalizzato a far emergere, valorizzare e promuovere il dialogo e il confronto sul tema della morte e del morire, con l'obiettivo di individuare buone prassi capaci di intercettare realmente i bisogni e i desideri della persona morente, dei suoi familiari e degli operatori professionali. Il risultato a cui puntavamo era l'emersione delle buone prassi che gli operatori agiscono o vorrebbero agire e farle diventare patrimonio comune, conoscenza e cultura organizzativa riconosciuta e riconoscibile: l'esperienza individuale della morte che gli operatori quotidianamente vivono in RSA diventa esperienza organizzativa attraverso la partecipazione al gruppo di miglioramento, luogo di confronto, riflessione e rielaborazione che, nelle nostre

intenzioni, poteva favorire la traduzione di un sapere esperienziale in prassi operative riconosciute e riconoscibili da tutti i professionisti.

Il gruppo ha iniziato il proprio percorso a ottobre 2012. Siamo partiti dalla costruzione di un quadro semantico sul tema della morte e del morire che fosse di riferimento per il gruppo. In avvio, abbiamo privilegiato un approccio più emozionale che cognitivo, utilizzando la forma narrativa del cinema per introdurre la riflessione sul tema della morte e dell'accompagnamento alla persona morente: *Sussurri e grida* (Ingmar Bergman, 1971), *Le invasioni barbariche* (Denys Arcand, 2003), *Departures* (Yojiro Takita, 2008).

Questo primo lavoro ci ha consentito di focalizzare alcuni elementi caratterizzanti la relazione con la persona morente e i bisogni, desideri e sentimenti della persona morente e del

care-giver (familiare, operatore), successivamente arricchiti dalle suggestioni ricavate dalla lettura analitica di alcuni brani estratti dal "*Libro tibetano del vivere e del morire*".

Le riflessioni del gruppo sono state raccolte in un primo documento, in cui sono confluiti sia gli aspetti di taglio culturale, sia alcune prime indicazioni più operative.

Il terzo passaggio del percorso del gruppo è stato il confronto con un'altra struttura del sistema provinciale, che già aveva affrontato al proprio interno il tema dell'accompagnamento alla morte. Abbiamo invitato, quindi, due referenti della APSP di Levico, che ci hanno raccontato la loro esperienza e i principali risultati a cui sono giunti nel loro percorso di miglioramento. Molte sono state – e non inaspettatamente – le comunanze con le riflessioni emerse nel nostro gruppo: l'importanza dell'equipe, la necessità di promuovere una cultura dell'accompagnamento focalizzata sui bisogni del residente e dei suoi familiari, l'importanza della flessibilità organizzativa e professionale.



I “punti chiave” del nostro vademecum sono:

1. condivisione e documentazione in equipe di tutto il processo di accompagnamento, dal momento dell’inizio del fine vita fino all’ultimo istante, favorendo lo scambio continuo di informazioni sulle condizioni del residente, sia tra professionisti, sia verso i familiari;
2. promozione di una cultura dell’accompagnamento che ponga al centro la persona e si concentri sui suoi bisogni nella fase di fine vita. In particolare, la pianificazione e attuazione di interventi sanitari e assistenziali volti a ridurre la sofferenza e i sinto-



mi più destabilizzanti; la cura dell'alimentazione e dell'idratazione; la messa in atto di interventi volti a favorire il comfort ambientale; l'acco-

glienza, l'ascolto e il supporto da offrire ai familiari;

3. cura della fase post-mortem, fornendo informazioni e assistenza ai familiari e realizzando, quando possibile, incontri in equipe per ripercorrere il processo di accompagnamento, analizzare cosa ha funzionato e cosa si può migliorare e per condividere tra colleghi vissuti ed emozioni provate.

Il lavoro del gruppo si è concluso a febbraio 2013. Attualmente, siamo in fase di divulgazione del vademecum nelle nostre 4 RSA, che sarà prossimamente adottato da tutte le equipe. Una valutazione conclusiva sull'efficacia dello strumento sarà effettuata a fine 2013.

I PARTECIPANTI AL GRUPPO DI MIGLIORAMENTO “IL MOMENTO DELL'ADDIO”

RSA Angeli Custodi

Giovanna Agostini COORDINATRICE DI NUCLEO
Tullia Antoniazzi INFERMIERA
Alessandrina Beber OPERATRICE DI ANIMAZIONE
Sabrina Carraro OSS
Barbara Fontana FKT
Eliana Giovannini OPERATORE DI ANIMAZIONE
Elisa Offer EDUCATORE PROFESSIONALE
Corina Neacsu INFERMIERE

Casa Soggiorno

Cristina Bertoldi OSS

RSA San Bartolomeo

Maria Corn OSS
Giancarlo Fumanelli COORDINATORE DEI SERVIZI SOCIALI
Andrea Vaccari DIRIGENTE SANITARIO

RSA Stella del Mattino

Michele Gianotti COORDINATORE DI NUCLEO

Coordinamento gruppo

Leonora Carolini ASSISTENTE SOCIALE
Debora Vichi U.O. INNOVAZIONE, QUALITÀ E SVILUPPO RISORSE UMANE

Durante gli incontri con tutte le figure professionali che lavorano RSA, abbiamo elaborato un progetto per delineare una procedura assistenziale personalizzata e codificata, rivolta all'unico protagonista, ossia la persona morente (in maniera olistica), tenendo presenti i valori della vita e il non giudicare le persone, perché dietro ognuno di loro ci sono storie degne d'esser ascoltate con la voce del cuore (Sabrina Carraro, OSS)

Ringraziamento al dott. Tonelli RSA di Gardolo

Nello scorso numero di **Civica In-forma** a pagina 35 nell'articolo di "ringraziamento al dott. Tonelli" non sono state riportate le firme poste sulla lettera dopo l'impaginazione dell'articolo.

Ci scusiamo pertanto con tutti coloro che non hanno visto la propria firma riportata nella scorsa pubblicazione e per correttezza riportiamo in questo numero le firme allora mancanti.

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.

Si associano a questo ringraziamento:

Barbara Pocchiesi

Barbara Pocchiesi

SEGUONO FIRME DI ALTRI
FAMILIARI

Barbara Pocchiesi

Barbara Pocchiesi

Barbara Pocchiesi

Barbara Pocchiesi

Barbara Pocchiesi

Barbara Pocchiesi

Barbara Pocchiesi

Barbara Pocchiesi

Barbara Pocchiesi

Barbara Pocchiesi

Barbara Pocchiesi

Barbara Pocchiesi

Barbara Pocchiesi

Barbara Pocchiesi

Barbara Pocchiesi

Barbara Pocchiesi

Barbara Pocchiesi

Barbara Pocchiesi

Barbara Pocchiesi

Barbara Pocchiesi

Barbara Pocchiesi

Barbara Pocchiesi

Barbara Pocchiesi

Barbara Pocchiesi

Barbara Pocchiesi

Barbara Pocchiesi

Barbara Pocchiesi

Barbara Pocchiesi

Barbara Pocchiesi

Barbara Pocchiesi

Barbara Pocchiesi

Barbara Pocchiesi

Barbara Pocchiesi

Barbara Pocchiesi

Barbara Pocchiesi

Barbara Pocchiesi

Barbara Pocchiesi

Barbara Pocchiesi



L'URP informa

Servizio infermieristico notturno

Il primo aprile è iniziato il servizio infermieristico notturno presso le R.S.A. Stella del Mattino, Angeli Custodi e di Gabbiolo.

Il servizio è stato affidato alla Associazione professionale D&F CARE, rappresentata dal signor Alessandro Del Pero. Buon lavoro ai nuovi infermieri!

Grazie ai "medici della notte"

Lo scorso 31 marzo si è conclusa la collaborazione con i medici che per molti anni hanno prestato servizio notturno presso le R.S.A. della Civica di Trento.

Ringraziamo la d.ssa Patrizia Coretti, la d.ssa Tiziana Struffi, il dott. Stefano Del Dot, il dott. Nguefouet Momo, il dott. Rakhshan Ali Reza ed il dott. Luca Savio La Spina, che con grande professionalità si sono presi cura dei nostri residenti ogni notte.

Auguriamo loro un felice futuro professionale.

Selezione ausiliari

E' in corso la selezione pubblica per la formazione di una graduatoria per l'assunzione di personale ausiliario con contratto di lavoro a tempo determinato. Sono state presentate più di 400 domande di partecipazione.

Buon lavoro alla Commissione giudicatrice e in bocca al lupo ai candidati.

Tirocinio studenti infermieri

E' stata avviata una collaborazione con il Polo Universitario delle professioni sanitarie dell'A.P.S.S., che ha individuato nelle nostre R.S.A. dei reparti scuola per il tirocinio degli studenti del corso di laurea in infermieristica.

Gli studenti sono seguiti in R.S.A. da tutor dell'Azienda sanitaria.

Si tratta di un'esperienza nuova ed iniziata da poco, ma già molto gradita da entrambe le parti.

Leggi per voi

Il Consiglio della Provincia Autonoma di Trento, informa che è disponibile l'opuscolo "Leggi per voi" redatto dall'Ufficio Stampa della Provincia stessa.

I cittadini interessati a ricevere gratuitamente i nu-

meri di "Leggi per voi", possono farne richiesta al Consiglio della Provincia Autonoma di Trento, telefonando allo 0461/213226 o scrivendo all'Ufficio Stampa presso palazzo Trentini, in via Mancini n. 27 a Trento, oppure inviando una e-mail a:

ufficiostampa@consiglio.provincia.tn.it.

Corsi di formazione con il Fondo Sociale Europeo

Si informa che la Provincia Autonoma di Trento, in concorso con il Fondo Sociale Europeo, ha riproposto la possibilità di richiedere i buoni formativi per la partecipazione a corsi di formazione organizzati sul territorio provinciale in tre aree di riferimento:

- INFORMATICA
- LINGUISTICA
- COMPETENZE TRASVERSALI

Tutti i cittadini tra i 18 e i 64 anni possono farne richiesta. Maggiori informazioni nel sito

www.fse.provincia.tn.it

CERCHIAMO DIECI OPERATORI SOCIO SANITARI

Si comunica che è in pubblicazione il bando di concorso per la copertura di

N. 5 (CINQUE) OPERATORI SOCIO SANITARI A TEMPO PIENO (36 ORE SETTIMANALI), CATEGORIA B, LIVELLO EVOLUTO (BE1)

N. 4 (QUATTRO) OPERATORI SOCIO SANITARI A TEMPO PARZIALE (25 ORE SETTIMANALI), CATEGORIA B, LIVELLO EVOLUTO (BE1)

N. 1 (UNO) OPERATORE SOCIO SANITARIO A TEMPO PARZIALE (18 ORE SETTIMANALI), CATEGORIA B, LIVELLO EVOLUTO (BE1)

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 Angeli Custodi



RSA "Stella del Mattino" Gardolo



Centro Diurno Alzheimer



Alloggi Protetti via Molini



RSA Gabbio



RSA San Bartolomeo

