



CIVICA IN-FORMA

QUOTIDIANITÀ, INFORMAZIONE ED OLTRE
ANNO XIII - N. 2 - NOVEMBRE 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



*Concorso fioristico
2013*



Indice

Il nuovo consiglio di amministrazione	3
Considerazioni sulla futura evoluzione dei servizi e della relativa situazione economica della Civica.	4
Riflessioni di un educatore professionale in RSA	6
Un percorso di miglioramento continuo presso il servizio di Guardaroba e Lavanderia	10
Ingressi più sicuri nella RSA di via della Collina	11
La rilevazione della qualità percepita per l'anno 2013.	12
Monitoraggio degli standard di qualità	13
Alla scoperta di.... Il servizio ristorazione della civica	14
Guida alla lettura del cartellino presenze	18
Nei panni di.	20
Sentiero dei colori e maratona del gelato	22
Audit interni 1° semestre.	28
Un saluto a Padre Bepi	31
I ragazzi del servizio di volontariato europeo	32
L'esperienza di Pet-therapy al Centro Diurno Alzheimer	34
La Civica di Trento diventa struttura scuola per i tirocini delle attività sanitarie	36
RSA Angeli Custodi: Gruppo di miglioramento sul processo di presa in carico dei residenti .	37
Sono una nuova volontaria.	40
Accompagnare bene si può	40
Gruppo girasoli e spazio d'ascolto	43

Gruppo di redazione:

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

Il nuovo Consiglio di Amministrazione

Il 23/08/13 si è insediato il nuovo Consiglio di Amministrazione che risulta così composto:

Carlo Gravili designato dal Comune di Trento

Lucia Innocenti designata dal Comune di Trento

Giancarlo Paolazzi designato dal Comune di Trento

Maria Antonia Pedrotti designata dal Comune di Trento

Franca Refatti designata dalla Giunta Provinciale

Nella stessa seduta si è provveduto alla nomina del Presidente: **Giancarlo Paolazzi** e della Vice-Presidente **Franca Refatti**.

Maria Antonia Pedrotti



Giancarlo Paolazzi



Franca Refatti



Lucia Innocenti



Carlo Gravili

Considerazioni sulla futura evoluzione dei servizi e della relativa situazione economica della Civica



La Provincia di Trento ha chiesto alle Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona del Trentino di elaborare entro il mese di agosto 2013, un piano triennale di miglioramento gestionale in grado di fronteggiare la riduzione prevista delle risorse disponibili.

A tal fine la Civica di Trento già in occasione della predisposizione del bilancio e del programma triennale 2013 – 2015 approvata nel dicembre 2012 ha individuato specifici interventi progettuali e azioni gestionali finalizzate al recupero di margini di efficienza nell'erogazione dei servizi offerti ed all'ottenimento di economie in grado di assicurare standard di qualità elevati nel rispetto dei vincoli economici particolarmente impegnativi nel contesto di crisi strutturale in corso. Riassumendo gli obiettivi evidenziati in sede di bilancio triennale consistevano in:

- Sviluppo dei sistemi di controllo di gestione, di valutazione strategica e di rendicontazione sociale con attivazione del benchmarking di comparto
- miglioramento della capacità dei singoli operatori e dei gruppi di operatori di pren-

dersi cura della persona

- attivazione del servizio infermieristico notturno presso tutte le RSA della Civica con contestuale ricorso per l'assistenza medica alla guardia medica notturna
- Definizione di nuove modalità di assistenza mirata agli ospiti con problemi comportamentali
- Individuazione di politiche di gestione e di esternalizzazione dei servizi di supporto atte a favorire una gestione integrata della rete cittadina delle strutture assistenziali.
- continuazione della condivisione con altre aziende pubbliche di servizi alla persona cittadine delle iniziative di acquisizione di beni e servizi
- ulteriori forme di collaborazione tra Rsa e ApSP. In particolare per quanto riguarda il controllo di gestione e il servizio qualità /innovazione al fine di dare avvio ad un percorso efficace di benchmarking almeno fra queste RSA
- continuazione della collaborazione con la Fondazione Bruno Kessler nell'ambito del progetto di ricerca tecnologica A-Cube dedicato allo sviluppo di nuove tecnologie di

riconoscimento automatico del comportamento umano, sospesa durante il 2012 per problematiche concernenti il versante della privacy

- Servizio di consulenza integrata per il buon invecchiamento ed il sostegno alla domiciliarità, servizio di teleassistenza per anziani con esigenze di tutela assistenziale, compatibilmente con le risorse disponibili.

Ciò premesso la Civica non senza difficoltà ha provveduto alla predisposizione del piano di rientro per i prossimi anni alla luce delle ulteriori indicazioni fornite dalla Provincia in merito alla progressiva riduzione dei trasferimenti a valere sul fondo sanitario provinciale (-1% nel 2014 e -2% nel 2015).

Il piano è stato redatto a legislazione vigente tenendo conto sia dei nuovi progetti inseriti negli obiettivi/interventi migliorativi previsti nell'arco del triennio, sia del trend rilevato nei vari aggregati di costo e di ricavo scaturiti dai report trimestrali già effettuati nel corso del 2013. Chiaro che, se nel corso del triennio, verrà modificata l'attuale legislazione, dovrà essere rivista l'intera impostazione del piano.

L'attenzione all'evoluzione di alcuni versanti significativi ha consentito la redazione di un quadro previsionale coerente e realistico per i prossimi esercizi. Quadro che, ipotizzando ulteriori interventi di contenimento di costi ed efficientamento gestionale, riesce a garantire standard di qualità nei servizi assistenziali ed infermieristici più che soddisfacenti senza ricorrere ad incrementi di retta maggiori del tasso di inflazione programmato per gli anni di riferimento. Non solo, ma anche i servizi di ristorazione e di animazione/

relazione possono essere mantenuti ai livelli di qualità attualmente registrati.

È evidente che il piano elaborato dalla Civica deve essere confermato alla luce delle eventuali diverse e nuove indicazioni che possono scaturire sia dalla nuova Giunta Provinciale in fase di insediamento, sia da decisioni a livello nazionale in merito all'imposizione fiscale ed alla eventuale ulteriore contrazione delle risorse disponibili.

Il tutto può trovare una definitiva impostazione non prima del mese di dicembre prossimo.

NOTIZIE IN BREVE

ELEZIONE DEI RAPPRESENTANTI DEGLI OSPITI ANNO 2014

A fine anno scade il mandato dei rappresentanti degli ospiti per le RSA della "Civica di Trento". Nei primi mesi del 2014 si provvederà ad organizzare le nuove elezioni. Si invitano pertanto sin d'ora i parenti ed i residenti a stimolare una ampia partecipazione di candidati e di elettori.



SPORTELLO ASCOLTO

SENTIRSI COMPRESI PER UN MIGLIOR BENESSERE



Counseling centrato sulla persona

Cos'è lo SPORTELLO ASCOLTO
 È un'opportunità di attivare un percorso di counselling individuale.
 È un'opportunità di attivare un percorso di counselling individuale.

Obiettivo dello SPORTELLO ASCOLTO
 Favorire il benessere personale e lavorativo attraverso l'attività di counselling, sostenendola nei momenti di difficoltà, facilitando l'esplorazione del problema/vissuto e promuovendo l'attivazione delle risorse interne.

Come si svolge l'attività dello SPORTELLO ASCOLTO
 Attraverso l'attivazione di percorso di counselling, che si realizza attraverso un numero limitato di incontri individuali (max. 10) della durata di 50 min.

A chi è rivolto
 A tutto il personale della Civica di Trento che desidera e/o che sente il bisogno di uno spazio d'ascolto.

Cos'è il counselling
 È uno spazio-tempo di ascolto professionale e di riflessione, individuale, libero e riservato, che si pone l'obiettivo di supportare l'individuo nel risolvere specifici problemi in momenti particolari della vita, sostenendo i suoi punti di forza e le sue capacità di autodeterminazione.

Cosa non è il counselling
 Non è psicoterapia, non è un intervento di cura.

Chi è il counsellor:
 È una figura professionale riconosciuta in Italia dalla L. nr. 4 del 14/01/2013 (Disposizioni in materia di professioni non organizzate). Il counsellor accoglie la persona e ha un atteggiamento rispettoso, non giudicante; offre ascolto empatico; esprime autenticità.

Il progetto è realizzato grazie all'attivazione di un tirocinio previsto nell'ambito Corso di Formazione in Counselling di 2° livello presso l'Istituto dell'Approccio Centrato sulla Persona, accreditato presso il CNCP (Coordinamento Nazionale Counsellor Professionisti). L'attività delle counsellor fa riferimento al Codice di Etica e Deontologia Professionale del CNCP, che definisce i principi fondamentali e le regole di comportamento che nella relazione professionale orientano il counsellor al bene dell'utente rispettando precisi confini professionali.



Lo SPORTELLO ASCOLTO sarà curato da due counselor di 1° livello, che stanno attualmente frequentando il corso di formazione in Counselling di 2° livello. Il percorso formativo prevede l'attivazione di un'esperienza di tirocinio.

Cogliendo l'opportunità, abbiamo proposto un progetto per l'attivazione di uno SPORTELLO ASCOLTO, per rispondere a un'esigenza che spesso ci viene segnalata dal personale e che ci è anche stata suggerita nel corso dell'ultima valutazione del rischio stress lavoro-correlato (2012) come una possibile strategia di miglioramento.

L'attivazione di questo progetto ci consentirà di comprendere meglio il bisogno e/o il desiderio di uno spazio di ascolto individuale, personale e riservato all'interno della nostra organizzazione e di decidere, per il prossimo futuro, se renderlo disponibile in modo stabile.

Come accedere allo SPORTELLO ASCOLTO

Contattare direttamente una delle due counsellor:



Antonella Bellini - 333/4545506 - antonella.bellini2@virgilio.it

Antonella Genetin - 347/0663081 - antogenetin@gmail.com



Dove si svolgeranno gli incontri

Centro Diurno Alzheimer

Via San Giovanni Bosco, 10 - TRENTO

(aula corsi al piano terra)

L'accesso allo SPORTELLO ASCOLTO è libero e gratuito, fuori orario di servizio.

Breve presentazione delle counsellor

Antonella Bellini e Antonella Genetin sono Counsellor di 1° livello.

Entrambe sono infermiere e hanno esperienza pluriennale di lavoro nei contesti sociosanitari.

Attualmente, stanno frequentando il Corso di Formazione in Counselling di 2° livello presso l'Istituto dell'Approccio Centrato sulla Persona, accreditato presso il CNCP (Coordinamento Nazionale Counsellor Professionisti).



Riflessione di un educatore professionale in RSA



Pensieri e parole rispetto al proprio "essere" professionale, in esperienze, percorsi e progetti di tipo relazionale ed emozionale

Prima di tutto vorrei chiarire alcuni concetti basilari: spiegare la figura professionale dell'educatore e delineare brevemente il concetto e il significato di musicoterapia. Vorrei quindi tentare di esporre il significato professionale e le conoscenze/competenze che si possono esercitare ed implementare nel seguire, come educatore professionale, percorsi tipicamente relazionali ed emozionali, quali appunto la musicoterapia. L'educatore professionale (di seguito EPS) è un operatore sanitario cui competono le attribuzio-

ni previste dal D.M. del Ministero della Sanità, 8 ottobre 1998, n. 520 e successive modificazioni ed integrazioni. Attua quindi, specifici progetti educativi e riabilitativi, nell'ambito di un progetto terapeutico elaborato da un'equipe multidisciplinare, volti a uno sviluppo equilibrato della personalità con obiettivi educativo/relazionali in un contesto di partecipazione e recupero alla vita quotidiana. Per il conseguimento di tali obiettivi l'educatore professionale agisce sulla relazione interpersonale, sulle dinamiche di gruppo, sul sistema familiare, sul contesto

ambientale e sull'organizzazione dei servizi¹.

Recentemente si stanno diffondendo numerose metodologie che possono contribuire alla realizzazione di progetti mirati specifici e che aiutano l'educatore nell'individuazione e attuazione di percorsi personalizzati. In particolare presso l'Asp "Civica di Trento", (sede di San Bartolomeo) ormai da circa due anni, si sta portando avanti con costanza il percorso di musicoterapia (come è già stato spiegato nell'articolo "*La musicoterapia a San Bartolomeo*" di Lisa Guandalini, in Civica in - forma, anno XII N°1 pag.16 e 17).

Nel presente articolo vorrei mettere in luce come l'educatore, affiancando il musicoterapista nel percorso, possa esercitare ed approfondire non solo conoscenze (saperi), ma anche tecniche (saper fare) e soprattutto caratteristiche ed attitudini (saper essere), sempre in un'ottica professionale e professionalizzante, raggiungendo gli obiettivi educativi tipici dell'operatività dell'EPS. Tali capacità sono sviluppate già nel corso di studi e nei tirocini di un EPS (formazione universitaria, classe di laurea delle professioni Sanitarie SN/2) vanno però continuamente nutrite ed



"Intraprendere un nuovo progetto è percorrere insieme una strada, cogliendo le opportunità che essa ci offre!"

¹ Tratto dal profilo dell'EPS delineato dall'Università nel sito



alimentate nell'operare quotidiano nel proprio contesto lavorativo. Ritengo che il percorso di musicoterapia, che sto seguendo assieme alla musicoterapista Lisa Guandalini, riesca a far emergere e rinforzare in particolare la dimensione dell'essere, dello stare accanto alle persone, anche e soprattutto quando sono compromesse da un punto di vista cognitivo e razionale.

Secondo le parole dello psichiatra e musicoterapeuta argentino R. Benenzon, la musicoterapia è "l'arte di armonizzare i silenzi per consentire la comunicazione". Quindi, per parlare di musica, partiamo dal silenzio... Noi non comunichiamo sola-

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

Questo "mondo senza parole" – il non-verbale – è profondo, universale e vero; il non-verbale non mente mai e ci accompagna fino all'ultimo istante della nostra vita: possiamo perdere la capacità di esprimerci a parole, ma fino alla fine possiamo relazionarci con gli altri, grazie, appunto, al non-verbale; le nostre parole possono perdere di significato, ma non perderanno mai di senso.

Così, a partire da questo silenzio tanto ricco, nelle sedute di musicoterapia ci si pone in ascolto dell'altro. Si aspetta, si ascolta, si accoglie, nel rispetto dei tempi di chi sta di fronte, per cercare di cogliere anche il più sottile dei messaggi. *In quest'ottica la musica è un mezzo, non un fine: l'obiettivo non è che l'ospite impari a cantare o a suonare uno strumento, ma che si senta libero di esprimersi e di essere se stesso, trovando i canali a lui / lei più congeniali.*²

Da queste frasi è facile intuire come anche l'educatore che segue il progetto abbia la possibilità di vivere professionalmente esperienze importanti assieme all'anziano ed alla musicoterapista; esperienze che possono favorire la relazione e l'intervento professionale anche al di fuori delle sedute e nel proprio agire professionale di tutti i giorni. È bello verificare quasi quotidianamente, come le esperienze che lavorano sull'emotività e sulla relazione (come appunto la musicoterapia) riescano a raggiungere in modo estremamente efficace anche chi non è più in grado di esprimersi con il linguaggio verbale, per mille motivi: demenza e deterioramento cognitivo, patologie gravemente invalidanti e psichiatriche. Un esempio pratico può forse aiutare a comprendere questo concetto. Da gennaio 2013 seguo una persona (che qui chiameremo convenzionalmente Simonetta) affetta da una forma grave di demenza

² Dall'articolo "La musicoterapia a San Bartolomeo" di Lisa Guandalini, in *Civica in - forma*, anno XII N°1 pag.16 e 17

attraverso la musicoterapia e la stimolazione multisensoriale (altro progetto che lavora sulla relazione e raggiunge i sensi e l'emotività delle persone compromesse a livello cognitivo). All'inizio di questi percorsi la relazione con Simonetta risultava abbastanza difficoltosa, e poco fluida. Con la costanza degli interventi e soprattutto mettendo in ogni incontro la giusta dose di relazione ed emotività, oltre che la professionalità. c'è stato modo di instaurare una qualche sintonia, di arrivare ad avere la stessa lunghezza d'onda, di dare origine ad una forma autentica di relazione non più basata su significati e contenuti semantici ma piuttosto su sensazioni, su momenti, su emozioni... Ora ogni volta che passo al piano Simonetta attira la mia attenzione e con un grande sorriso mi



NOTIZIE IN BREVE

Nel mese di novembre è stata pubblicata la nuova "Carta dei servizi per il Centro Diurno Alzheimer". Prossimamente sarà consultabile sul sito della Civica.



dice "Ciao!". Sono consapevole che se le chiedo il mio nome o che lavoro faccio, Simonetta non mi sa rispondere (lavorerei sul cognitivo, sul razionale), ma allo stesso modo sono convinta che lei in quel momento mi sta riconoscendo come persona con cui ha vissuto esperienze positive, come qualcuno con cui sta bene. Sono convinta che in quell'istante scatti un "riconoscimento emotivo". In fondo credo che sia questa l'essenza del lavoro dell'educatore sanitario con gli anziani: agire professionalmente (cioè non dimenticando il sapere e il saper fare), con gli strumenti e con i modi più svariati a disposizione per regalare attimi

più o meno lunghi di Ben - essere (l'obiettivo generale).

Tutto questo rafforza una convinzione: nella vita di una RSA (e quindi degli anziani ma anche delle persone che vi lavorano) sono presenti numerose dimensioni. Forse quella che si coglie immediatamente anche attraverso una breve visita è quella sanitaria, razionale di programmazione ed organizzazione. Dopo nove anni che svolgo la mia professione di EPS presso l'A.p.s.p. posso, però, dire con certezza che convivono ed hanno pari dignità gli aspetti emozionali, relazionali, di quotidianità e di spontaneità.

Questo non significa che l'EPS lavori solo sull'onda delle emozioni, con "istintività" che non esista nell'operare educativo un metodo e delle linee guida professionali, ma tutt' al più che l'operatività sia caratterizzata dal saper intervenire nella quotidianità con mezzi spesso alternativi e personalizzati per raggiungere il fine in modo efficace. In particolare con il suo operare collabora anche con le altre figure per raggiungere obiettivi comuni, a volte non

solo legati alla socialità ed alla relazione ma trasversali. In tal senso l'EPS riesce a far convivere, a far emergere e ad operare con e su due aspetti fondamentali della propria figura: quello sociale e quello sanitario. Percorsi, come ad esempio la musicoterapia, permettono e favoriscono la convivenza dei due aspetti, che non sono contrastanti ma sinergici, e permettono la piena realizzazione di obiettivi individualizzati trasversali.

NOTIZIE IN BREVE

Nel mese di settembre presso la R.S.A. di Gardolo è iniziata l'attività di Musicoterapia con la Musicoterapeuta Gaundalini Lisa.



Docente: Nadia Varolo

Fisioterapista libera professionista ideatrice del metodo della Fisiopatologia Palliativa. 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.



Nadia Varolo

Fisiopatologia Palliativa
Indirizzo: Via Monte Cristallo 18 38057 Pergine
Valsugana TN
cell. 3479111211
mail: nadivar@tiscali.it



L' A.P.S.P. CIVICA DI TRENTO

presentano

"TOCCARE CON IL CUORE"

CORSO TEORICO PRATICO PER PARENTI, ASSISTENTI PRIVATE E VOLONTARI SULLE PRINCIPALI E SEMPLICI METODICHE DI TOCCO, CONFORTO E ASCOLTO DEI PROPRI CARI.

"Toccare con il cuore"



"Toccare con il cuore" I

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.



La proposta formativa vuole invitare le persone a riflettere, 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.

OBIETTIVI GENERALI

Approccio alle teorie della comunicazione e alla comunicazione non verbale.

Conoscenza e sperimentazione su di sé delle principali metodiche di tocco, abbraccio e massaggio adatte all'approccio della persona non verbalizzante.

Conoscenza e sperimentazione esperienziale di alcuni semplici modelli di comunicazione non verbale con simulazioni guidate ed esercizi finalizzati.

DESTINATARI

Da un minimo di 6 fino ad un massimo di 14 parenti, volontari, badanti, motivati all'approccio con il modello proposto o anche semplicemente curiosi di conoscere. Interessati all'ampliamento degli aspetti percettivi e comunicativi del tocco e dell'ascolto e uno spiccato interesse personale per porsi in una relazione empatica corretta e rispettosa con la persona fragile.

PROGRAMMA.

- 1 **INCONTRO LA COMUNICAZIONE NON VERBALE Mercoledì 20 novembre 2013** dalle 14:30 alle 17:30
- 1 **2INCONTRO L'EMPATIA E L'ASCOLTO Mercoledì 27 novembre 2013** dalle ore 14:30 alle 17:30
- 2
- 3 **INCONTRO IL TOCCO DI CONFORTO Mercoledì 4 dicembre 2013** dalle ore 14:30 alle 17:30
- 4 **INCONTRO IL MASSAGGIO Mercoledì 11 dicembre 2013** dalle ore 14:30 alle 17:30



per informazioni e iscrizioni

Per informazioni e iscrizioni contattare Claudia presso i servizi sociali: tel. 0461.385013

Oppure direttamente

Nadia Varolo cell. 3479111211
mail: nadivar@tiscali.it

Un percorso di miglioramento continuo presso il servizio Guardaroba e lavanderia



Si sta avviando al termine la procedura di gara per l'individuazione del fornitore di detersivi per la lavanderia per i prossimi quattro anni. Per i nostri utenti che ci conoscono meno e per meglio inquadrare l'importanza anche di questo settore per il benessere in genere dei nostri residenti, segnaliamo che ogni mese, nei due turni giornalieri di lavoro (per un totale di circa quattordici ore al giorno dal lunedì al sabato), l'U.O. di guardaroba/lavanderia tratta circa 30.000 kg di biancheria, tra biancheria piana, tovagliato, indumenti dei residenti e divise del personale. Nell'ottica del costante miglioramento del servizio e quindi per conseguire una sempre maggiore efficacia ed efficienza di gestione, con quest'anno

il contratto è stato impostato come un servizio anziché come una fornitura; la Civica di Trento corrisponde quindi un canone mensile per il servizio che comprende la fornitura di detersivi di varia tipologia (smacchiatori compresi), la consulenza sulle metodiche di lavaggio, l'assistenza nella programmazione delle macchine, la gestione della strumentazione e degli apparati di dosaggio automatico dei detersivi e tutta la attività di conduzione relativa alle attività appena descritte con visite di controllo a cadenza settimanale. Con l'occasione sta per essere rimodernato, compreso nel canone mensile, l'attuale locale deposito detersivi, con particolare attenzione alla normativa in materia di sicurezza.

Per garantire all'utenza la massima igiene nel lavaggio dei capi, il contratto prevede l'obbligo di utilizzo durante ogni lavaggio di un disinfettante registrato presso il Ministero della salute come presidio medico-chirurgico. Per quanto riguarda i livelli di qualità del servizio, il fornitore deve garantire un scarto massimo al termine del lavaggio pari al 3%; i capi non idonei sono rilavati con uno speciale programma di recupero.

Per evitare sprechi e quindi rispettare l'ambiente sono stati imposti dei limiti massima per la durata dei lavaggi e per le temperature di lavaggio. Nella procedura di gara si è prevista la possibilità di premiare le aziende che forniscano prodotti con licenza Ecolabel.

Per garantire lo standard del servizio il contratto d'appalto prevede la possibilità di sanzionare il fornitore con penali di varia entità a seconda della gravità degli eventi. A titolo esempio, in caso di interruzione dell'attività del reparto per cause imputabili al fornitore è prevista una penale di € 2.000,00/giorno, mentre in caso di riscontro di carica batterica significativa sugli indumenti lavati è prevista una penale di € 500,00 per ogni evento riscontrato.



Ingressi più sicuri alla R.S.A. di via della Collina

Presso la nostra RSA Angeli Custodi in Via della Collina è stato installato e sarà a breve implementato un sistema per il controllo degli accessi che consentirà di sostituire le attuali tastiere con codice.

Tale sistema è stato introdotto in un'unica struttura per poter poi essere esteso anche alle altre se i risultati lo consiglieranno.

L'utilizzo del codice unico condiviso, attualmente in uso, sebbene sia idoneo ad evitare ai residenti disorientati l'uscita involontaria dalla struttura e al tempo stesso consenta facilità di accesso ai visitatori, è in realtà inadatto a garantire un'adeguata sicurezza.

Si è così pensato di cambiare sistema. Per garantire la massima facilità d'uso e garantire la più ampia libertà di accesso alla struttura si è optato per l'utilizzo di un badge elettronico

personale che identifica il soggetto che richiede di accedere e, in base al suo livello di autorizzazione, apre o mantiene chiuso il varco di accesso interessato. I vari soggetti interessati siano essi dipendenti, parenti, fornitori ecc. si possono registrare presso la nostra azienda e vedere associato loro un profilo di accesso. Ad esempio, per un parente potrebbe essere un profilo che consenta l'apertura del cancello durante le ore diurne.

La particolarità del sistema è il fatto che esso contempli la possibilità di una certa libertà di accesso anche per le persone non conosciute, come ad esempio un visitatore occasionale. Infatti, oltre che con lo specifico badge, l'accesso può avvenire anche con la Carta nazionale o provinciale dei servizi (altrimenti nota come tessera sanitaria).

Il sistema legge il codice fiscale contenuto della tessera e così identifica il soggetto che richiede l'accesso. In orario diurno, anche se il codice fiscale è sconosciuto al sistema concede comunque l'accesso, ma il nuovo codice è registrato e saranno consentiti un massimo di tre accessi. Per poter effettuare ulteriori accessi la persona dovrà chiedere alla azienda di essere registrata, segnalando le proprie necessità di accesso per la definizione del profilo.

I dati di accesso sono conservati dall'azienda solo per motivi di sicurezza e per eventuali controlli in caso di eventi di una certa gravità (es. ingressi notturni non autorizzati, furti ecc.). Il sistema è molto flessibile perché consente un'ampia personalizzazione e la creazione di molti profili con differenti livelli di autorizzazione.

È molto importante evidenziare che tale sistema costituisce un'opportunità di maggiore autonomia e libertà e non un obbligo. Chi non lo voglia utilizzare potrà sempre suonare il solito campanello.

Il sistema è già in uso per alcune persone che lo stanno testando; sarà comunicata, con opportuno preavviso, la data di inizio per l'utilizzo generalizzato.

A chi lo desiderasse potrà essere fornito un badge; sarà richiesto il versamento di una caparra che sarà restituita quando il badge sarà riconsegnato.



La rilevazione della qualità percepita per l'anno 2013



Nell'anno 2011 si è rilevata la qualità percepita somministrando un questionario ai famigliari degli ospiti. Lo scorso anno sono stati realizzati dei focus con un campione di parenti dove sono state approfondite alcune tematiche emerse dai questionari dell'anno precedente.

Per l'anno 2013 si è pensato di rilevare il punto di vista degli ospiti residenti tramite interviste semi strutturate realizzate dagli studenti tirocinanti del corso di laurea in servizio sociale ed in educatore professionale. Sono stati intervistati una ventina di anziani cognitivamente lucidi e consapevoli della propria situazione (lucidità e consapevolezza misurate tramite lo strumento S.P.M.S.Q. con valori da 0 a 4).

Le interviste sono state organizzate tenendo conto dei seguen-



ti quattro ambiti: **il rispetto, la libertà, l'operosità e l'umanizzazione**. Per realizzare interviste approfondite si è scelto di affrontare con l'anziano un solo ambito e sulla scorta della metodologia adottata dal marchio qualità dell'UIPA, si sono esplicitate alcune "domande guida" in modo da facilitare la

rilevazione da parte dello studente-tirocinante. Il materiale raccolto è stato poi sistematizzato ed elaborato in modo da far emergere la percezione di questi ambiti da parte dei residenti cercando di cogliere in modo particolare i punti più critici sui quali tentare, ove è possibile, di proporre delle azioni di miglioramento. Alcune interviste, previo consenso del residente, sono state registrate mentre per altre si

è proceduto alla trascrizione delle risposte brevi o dei concetti chiave. Il lavoro pur non avendo pretese di scientificità ha permesso comunque di far emergere dei contenuti che noi riteniamo interessanti.

Prossimamente sarà redatto un rapporto specifico sulla rilevazione.

NOTIZIE IN BREVE

GLI ASSISTENTI SOCIALI INCONTRANO I PARENTI

Nell'ambito delle azioni di miglioramento dei servizi, gli assistenti sociali della Civica nel corso dell'anno si sono interrogano sul loro ruolo e sulle aspettative dei parenti.

Per far questo sono stati organizzati quattro incontri con i parenti delle quattro RSA. Sul prossimo numero di Civica-Informa saranno riportati gli esiti di questi incontri.



Monitoraggio degli standard di qualità relativo al primo semestre 2013

Nello scorso mese di luglio è stato realizzato il monitoraggio degli standard di qualità (primo semestre 2013), previsto 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 prestabilita 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	98	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 Gabbio	5	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 destinati ai residenti negli spazi comuni (feste, concerti, giochi di società...)	24 eventi all'anno	26	numero eventi
Partecipazione ad attività esterne	Partecipazione dei residenti ad attività realizzate fuori dalla struttura	24 attività all'anno	17	numero attività
Visita medica programmata	Effettuazione delle visite mediche di routine	almeno una ogni 180 giorni	179	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	162	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	93	percentuale di rispetto dello standard
Guardaroba e lavanderia	Lavaggio degli indumenti personali	entro 5 giorni lavorativi	2	media giorni
Bagno	Effettuazione del bagno guidato in vasca o doccia	almeno una volta ogni 10 giorni	9,5	media giorni tra due bagni
Risposte a reclami o quesiti	Risposta alla richiesta formulata in forma scritta	entro 15 giorni lavorativi	100	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, Pelenta e crauti, Zuppa di funghi, Bolliti misti, Frittelle di mele, Strudel, Torta di mele, Smacafam e Bacalà dei frati.				

A CURA DI ALESSANDRO FAMBRI

Alla scoperta di... Il servizio ristorazione della Civica

L'APPALTO: CRITERI DI ASSEGNAZIONE E MODALITÀ DI MONITORAGGIO, VERIFICA E VALUTAZIONE

Il servizio ristorazione della Civica di Trento è gestito tramite affidamento in appalto alla ditta Sodexo.

Quando nel 2008 si decise di appaltare per l'azienda fu un momento delicato; fino a quel momento il servizio era gestito in una forma mista, due strutture con gestione diretta e due in appalto.

Quando si incominciò a progettare il trasferimento della vec-

chia sede di via San Giovanni Bosco, emerse l'esigenza di razionalizzare tale assetto. Si decise così di appaltare il servizio in quanto questo avrebbe consentito di sfruttare la competenza di

un'azienda specializzata che, nel contempo, avrebbe anche potuto godere di una maggiore flessibilità gestionale che la normativa consente alle aziende private rispetto alle aziende pubbliche,



più vincolate sotto molti aspetti e quindi penalizzate.

Si decise così di fissare attenti parametri qualitativi nel Capitolato speciale, nel piano alimentare e nel dietetico (punto cardine il principio del legame fresco-caldo nella preparazione dei pasti) lasciando al contempo margini di libertà e flessibilità nell'organizzazione della produzione.

Le ditte partecipanti presen-

in caso di servizio eccellente. La misurazione della qualità del servizio oggi è effettuata attraverso una serie di controlli e valutazioni molto puntuali. Gli strumenti sono essenzialmente due:

1. i **questionari di soddisfazione** compilati dagli utenti diretti del servizio ristorazione (residenti¹, utenti degli alloggi protetti, utenti esterni, dipendenti e commissione pasti);



tarono un completo piano di gestione analizzando i punti espressamente richiesti dalla Civica. Tali progetti furono esaminati da una commissione che valutò con attenzione gli aspetti prettamente qualitativi. La ripartizione finale del peso degli elementi qualitativi ed economici fu impostata sul rapporto 50/50 (qualità/prezzo).

In modo piuttosto innovativo si decise che la retribuzione della ditta dovesse essere ancorata in parte al risultato ottenuto; non solo le classiche penali per punire eventuali mancanze, ma una vera e propria retribuzione variabile in base ai risultati, compresi anche dei premi

2. la **check-list di controllo** compilata dalla Dietista e Responsabile del piano di autocontrollo HACCP, che effettua controlli settimanali presso tutte le strutture (1 struttura a settimana, con il risultato che ogni RSA viene visitata una volta al mese).

Il meccanismo per il riconoscimento della retribuzione è

stato rivisto con la stipula della proroga nella scorsa primavera. Ora prevede che alla ditta venga sempre garantito il 92% di quanto pattuito (precedentemente era il 95%). Il restante 8% viene erogato soltanto se le valutazioni degli utenti e dell'organizzazione sono positive.

Anche il meccanismo della check list è stato modificato per far sì che si possa adattare automaticamente alle caratteristiche del servizio e soprattutto alle eventuali mancanze del fornitore. Cercando di spiegare per sommi capi come questo possa accadere, si può dire che nel caso in cui una voce soggetta a controllo, la quale è pesata², risulti non conforme, al controllo successivo presso la medesima struttura il suo peso sarà raddoppiato acquisendo così maggiore importanza nel risultato della valutazione. In questo modo i pesi si adattano dopo la compilazione di ogni check list; come conseguenza nessun aspetto può essere trascurato dal fornitore, perché il suo peso automaticamente diverrebbe nel tempo insostenibile.

I dati attuali evidenziano che la ditta non ha mai ottenuto, fino a oggi, il 100% del corrispettivo (in media, è stato trattenuto uno 0,6%³, ed alla ditta è stato erogato un 4,4% come saldo). L'attribuzione del "premio di risultato" avviene con caden-

¹ I questionari di soddisfazione sono distribuiti solo agli utenti che possono rispondere in autonomia. La valutazione sulla capacità di esprimersi autonomamente è individuata attraverso dei test di valutazione cognitiva somministrati dal Servizio sociale aziendale.

² Il "peso" serve ad attribuire ad una voce (un aspetto soggetto al controllo) una importanza che può variare rispetto alle altre voci. Il tutto è poi rapportato a 100 per avere la percentuale del livello di qualità del servizio.

³ Per un anno questa percentuale corrisponde a circa € 16.000



za trimestrale e tiene conto di quanto verificato nel trimestre appena trascorso.

Bisogna dire che i risultati sono da ritenersi assolutamente molto soddisfacenti in quanto il servizio di ristorazione è particolarmente delicato e di difficile gestione ed ottenere il massimo è assai difficile.

Anche i familiari e gli operatori in servizio al momento del pasto hanno la possibilità di esprimere un giudizio sul pasto erogato e sul servizio, compilando la scheda di valutazione *“Come abbiamo mangiato oggi”*, presente in tutte le sale di tutte e 4 le RSA della Civica e compilabile sempre, durante tutti i pasti. Queste segnalazioni sono quotidianamente discusse con la ditta per apportare immediati correttivi. Uno strumento molto importante per noi è la commissione pasti; si tratta di un organismo collegiale, volontariamente istituito dalla Civica di Trento e pensato per costituire un raccordo tra gli

utenti e l’organizzazione e che tra l’altro esprime anch’essa una valutazione sulla qualità del pasto che concorre all’attribuzione del “premio di risultato”.

Il punto qualificante di tale commissione è però lo spazio di confronto che mette a disposizione; in questa sede è infatti possibile trasmettere con continuità informazioni sul nostro operato, fornire in tempo rapido chiarimenti ed informazioni nonché raccogliere suggerimenti o osservazioni.

IL MENÙ

Il menù della Civica è elaborato da un’équipe a cui partecipano, oltre alla Dietista, figure professionali di area sanitaria e assistenziale in servizio presso tutte le strutture della Civica. Il menù deve essere ricco, vario e versatile, poiché deve essere in grado di rispondere sia ad esigenze di “gusto”, sia ad esigenze di tipo sanitario legate alle patologie degli anziani.

La costruzione del menù prevede una **rotazione su cinque settimane**. Come detto si pone molta attenzione alla varietà, ma per i contorni questo è un obiettivo assai impegnativo⁴. Ad ogni pasto sono sempre presenti due tipi di contorno e quindi complessivamente ne sono previsti 28 ogni settimana. Inoltre, è sempre possibile optare per l’alternativa fissa costituita da verdura fresca e patate lesse. L’obiettivo è quello di favorire il consumo di verdura per gli effetti benefici che ne possono derivare. La scelta di mettere a disposizione più scelte dovrebbe permetterci di andare incontro ai gusti dei residenti; si confida, quindi, che almeno una delle proposte possa piacere e sia quindi mangiata.

⁴ La numerosità dei contorni ed il principio del rispetto della stagionalità dei prodotti fa sì che, nelle cinque settimane, si possano verificare delle inevitabili ripetizioni

Ogni settimana è previsto un piatto della cucina tradizionale trentina per mantenere e rinnovare il legame con la propria storia, la propria terra e il contesto socio-culturale di riferimento. La presenza di un piatto tradizionale nel menù è anche previsto all'interno del modello Qualità & Benessere proposto da UPIPA, al quale la Civica aderisce.

Per la preparazione dei pasti è consentito esclusivamente l'utilizzo di soli prodotti freschi (no surgelati (salvo deroghe motivate ed autorizzate), preparati pronti, dadi, ecc...) e di prodotti ortofrutticoli (frutta e verdura) provenienti prevalentemente da coltura biologica (in parte dalla zona della Val di Gresta). Ogni due mesi è prevista la sostituzione di alcuni prodotti "di



base" (es.: pomodoro, riso, olio, ecc...) per evitare il generarsi del cosiddetto "effetto mensa", ossia il ripetersi giorno dopo giorno degli stessi gusti.

I tempi di preparazione sono effettuati il più possibile a ridosso del momento del pasto e sono garantiti dalla presenza di cuochi specializzati, sia la mattina per il pranzo che la sera per la cena, sette giorni su sette. Non sono ammessi prodotti pronti o piatti preparati il giorno prima⁵.

Attualmente tutti i pasti sono preparati presso la moderna cucina della RSA San Bartolomeo. Questa scelta consente di garantire uno standard quali-

⁵ Unica eccezione: lessi, arrosti e i brasati, che possono essere preparati il giorno precedente

tativo più alto, un maggior controllo del processo produttivo e l'attento rispetto delle norme a tutela degli aspetti igienico-sanitari.



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

Guida alla lettura del cartellino presenze



Sono ormai cinque anni che il nuovo cartellino delle timbrature arriva mensilmente ai nostri dipendenti, ma ogni tanto capita di aver qualche dubbio nella sua lettura. Cogliamo quindi l'opportunità di questo spazio, per "rinfrescare" la memoria nell'interpretazione dello stesso.

Il cartellino (figura 1) è strutturato in cinque parti: nella prima, quella posizionata in alto, sono

riportati i dati personali del dipendente, ovvero il nome, l'orario effettuato, la qualifica ed in quale reparto lavora. Lo spazio centrale, che occupa gran parte del foglio, è il riepilogativo delle timbrature quotidiane: in caso non ci fossero timbrature nella giornata, nella colonna posta a destra troviamo il giustificativo di assenza, ovvero il motivo per cui il dipendente non era in servizio (colonna in giallo nell'immagine sottostante).

101.000 CIVICA DI TRENTO

AGOSTO

2.0000 XXX YYY				YYYXX11A11L378A				Assunto il: 01/01/1900											
Reparto Pres:				Gr. Orario:				Badge:											
Qualifica: 031 OPERATORE SOCIO SANITARIO				Ore Contr.: 36,00				Saldo LUG. 4,30				P.INAL:				P.INPS:			
GIORNO	ENTR	USC	ENTR	USC	TIMBRATURE EXTRA		SALDO	ORE LAV	O-NOTT	O-O.FE	O-N.FE	N O T E		ALTRE					
01 VEN							34,30							FERIE 7,30					
02 SAB							34,30												
03 DOM							-1,30												
04 LUN	06.01			13.33			6,00	7,30						RITARDO 0,01					
05 MAR							13,30							MALATTIA 7,30					
06 MER	20.57			06.01			22,30	9,00	8,00										
07 GIO	20.51			06.01			31,30	9,00	8,00										
08 VEN							31,30												
09 SAB							31,30												
10 DOM	05.46			13.38			3,00	7,30		7,30									
11 LUN	06.17			13.31			10,30	7,00						REC ST P 0,30					
12 MAR							18,00							MALATTIA 7,30					
13 MER							25,30							MALATTIA 7,30					
14 GIO							25,30												
15 VEN							25,30							RP FI 1,00					
16 SAB	05.51			13.32			33,00	7,30											
17 DOM							4,30							MALATTIA 7,30					
18 LUN							12,00							MALATTIA 7,30					
19 MAR	13.33			21.16			19,30	7,30											
20 MER							19,30												
21 GIO							19,30												
22 VEN	07.12			14.02			27,00	6,30						REC ST P 1,00					
23 SAB	06.13			13.31			34,30	7,00						REC ST P 0,30					
24 DOM	20.54			06.01			7,30	9,00	6,00	1,00	2,00								
25 LUN	20.53			06.03			16,30	9,00	8,00										
26 MAR							16,30												
27 MER							16,30												
28 GIO							24,00							MALATTIA 7,30					
29 VEN							31,30							MALATTIA 7,30					
30 SAB							39,00							MALATTIA 7,30					
31 DOM							10,30							MALATTIA 7,30					
SALDO				10,30															
ORE LAV.				86,30															
TOTALE FORMULE				GG FERIE	GG MAL C	GG LAV	=RP FI	GG RPFI	GG MAL E	= REC ST	N RIPOSI	ORE ORD	NUM RIT						
				1,00	9,00	11,00	1,00	1,00	9,00	-6,27	9,00	86,30	1,00						
TOTALE GIUSTIFIC.				O-NOTT	O-O.FE	O-N.FE	FERIE	MALATTIA	RP FI	RITARDO	REC ST P								
				30:00	8:30	2:00	7:30	67:30	1:00	0:01	2:00								
RESIDUI				ARR.	COMP.	GOD.	RIM.	GEN.	FEB.	MAR.	APR.	MAG.	GIU.	LUG.	AGO.	SET.	OTT.	NOV.	DIC.
009.FERIE				-7,12	230,24	96,00	127,12			36,00				52,30	7,30				

Figura 1 – Il cartellino Presenze

Nella parte inferiore del foglio (figura 2) troviamo, invece, il riepilogo della situazione personale del dipendente: nelle prime due righe sono posizionati i diversi contatori, che mensilmente sono aggiornati,

(TOTALE FORMULE) ed i totali del mese corrente (TOTALE GIUSTIFICATIVI), mentre nell'ultima sezione possiamo leggere il conteggio delle ferie. Andiamo quindi ad analizzare ogni singola voce:

Figura 2 - Residui

R E S I D U I	ARR.	COMP.	GOD.	RIM.	GEN.	FEB.	MAR.	APR.	MAG.	GIU.	LUG.	AGO.
009.FERIE	-7,12	230,24	96,00	127,12			36,00				52,30	7,30

Figura 3 – Ferie

Nell'ultima riga del cartellino presenze (figura 3) troviamo la situazione in ore delle ferie; questa sezione è suddivisa in due Parti: nella parte centrale troviamo i totali, mentre nella zona di destra sono riportate le ore di ferie fatte in ogni singolo mese. Andiamo ad analizzare il significato dei quattro contatori posizionati centralmente:

ARR. La prima cifra indica le ferie arretrate, ovvero quelle non fatte nell'anno precedente oppure fatte in eccedenza, come nell'esempio: il dipendente ha fatto 7,12 ore in più di quelle che aveva maturato.

COMP.

Le ferie di competenza sono quelle che si maturano nell'anno in corso; in caso d'interruzione del rapporto di lavoro, il computer carica le ore in proporzione ai mesi lavorati.

GOD.

Sono le ore di ferie fatte dal dipendente nell'anno corrente, che risultano dalla somma dei mesi posti a destra (evidenziati in giallo nella figura).

RIM.

Sono le ore di ferie ancora a disposizione del dipendente, risultanti dalla somma tra arretrate e competenza, meno le godute.

A CURA DI LORENZA ROSSI - CON LA COLLABORAZIONE DI UNA OPERATRICE SOCIO ASSISTENZIALE

Nei panni di...

Percorso teorico
e pratico sulla demenza.
Testimonianza
di un'operatrice
socio sanitaria



“Ho partecipato a un corso di formazione sulla demenza. “Nei panni di ...” era il titolo del corso. Il corso si divideva in due momenti, uno teorico e l'altro esperienziale pratico.

Io voglio parlarvi della seconda parte del corso nella quale con una simulazione abbiamo provato cosa voglia dire Demenza.

Ci hanno fatto mettere dei guantoni “tipo muratore”, ci hanno messo degli occhialini dai quali si vedeva poco, ci hanno messo dei sassolini nelle scarpe e per finire ci hanno dato un walkman dove veniva trasmessa della musica molto forte o dei rumori assordanti e fastidiosi. Agghindati in questa maniera, l'insegnante con voce forte e sempre più incalzante ha iniziato a darci degli ordini. Non vi dico la confusione.

Non sentivo bene perché la musica mi impediva di capire. L'insegnante ci ha chiesto di allacciare la camicia, di sfogliare un giornale, di colorare un disegno, di sbucciare un'arancia, di preparare un tavolo, ecc. ma tutto questo mi risultava molto difficile per via dei guanti “non avevo sensibilità nelle dita” e non vedevo bene per colpa degli occhiali e poi mi facevano male i piedi per colpa dei sassolini nelle scarpe.

La cosa più angosciante però è stata la confusione che avevo in testa, non capivo nulla. Solo per pochi minuti ho provato cosa prova una persona che ha la demenza e vi assicuro che è stata un'esperienza angosciante”

Prendendo spunto da questa testimonianza verranno di seguito elencate alcune delle problematiche tipiche della patologia della demenza e in particolare della malattia di Alzheimer. I principali sintomi riferibili alla **malattia di Alzheimer**, associati a un **declino cognitivo** sono:

- Difficoltà nel ricordare fatti recenti (avvenuti da pochi giorni, settimane o mesi) o nuove informazioni.
- Difficoltà di orientamento nello spazio e nel tempo (problemi a ricordare la strada di casa, a ricordare il giorno della settimana, il mese ecc., o a valutare l'ora del giorno; sovrapposizione mentale di eventi avvenuti in momenti diversi).
- Disturbi del linguaggio (difficoltà a elaborare frasi e a esprimersi).
- Disturbi del pensiero (confusione mentale).
- Disturbi della coordinazione e del movimento (con conseguenti difficoltà nello svolgere attività quali vestirsi, lavarsi, cucinare ecc.).
- Depressione e/o irritabilità.
- Reazioni impulsive/violente.

Per essere indicativi di malattia questi sintomi devono avere un'intensità tale da interferire significativamente con la vita quotidiana e persistere nel tempo, peggiorando progressivamente.

Di seguito con attraverso l'utilizzo del "libro vocabolario" *Vademecum Alzheimer* a cura di Carla Pettenati, Patrizia Spadin e Daniele Villani edito dall'Associazione Italiana Malattia di Alzheimer elencheremo alcuni concetti:

Amnesia: La perdita di memoria, **amnesia** è una caratteristica caratterizzante la malattia; senza disturbi di memoria non si può far diagnosi di demenza. "Nella malattia di Alzheimer l'amnesia coinvolge in tempi e modi diversi, i diversi aspetti della memoria: la memoria episodica, la memoria semantica, la memoria autobiografica e quella procedurale".

Per **aprassia** si intende la "perdita della capacità di realizzare un'attività motoria specifica, finalizzata e coordinata, in assenza di paralisi della parte del corpo che normalmente dovrebbe svolgere il movimento richiesto". Esistono diverse tipologie di aprassia e una di queste è l'aprassia dell'abbigliamento. Essa consiste "nell'incapacità o nell'estrema difficoltà a compiere nella giusta sequenza i movimenti necessari per vestirsi (o spogliarsi)". Va anche detto che nel malato di Alzheimer il disturbo aprassico si somma a quello amnesico, agnosico (v. agnosia) e ad altri disturbi della sfera cognitiva ed emotiva. Rendendo la situazione ancora più confusa e problematica.

Agnosia: "Incapacità a riconoscere e interpretare il significato delle informazioni visive, uditive, o tattili malgrado l'intatta capacità di percepire e registrare gli stimoli sensoriali. Il malato con agnosia uditiva è in grado di sentire correttamente i suoni, in quanto il suo apparato uditivo è integro (non è sordo): non è in grado però di attribuire ai diversi suoni il loro giusto significato". Allo stesso modo il malato con agnosia visiva è incapace di denominare o descrivere l'uso di oggetti pur

vedendoli. Da chiarire che nelle fasi più avanzate della malattia subentreranno anche alterazioni del campo visivo e quindi veri e propri disturbi della vista che renderanno più complesso il mantenimento delle autonomie residue per l'anziano e l'assistenza di chi si prende cura del malato.

Abbigliamento: "La capacità di vestirsi e di svestirsi è un'abilità acquisita nel tempo, apparentemente semplice, in realtà complessa e spesso difficile o impossibile da eseguirsi correttamente per il malato di Alzheimer. Essa richiede la conservazione dei movimenti, della forza, della coordinazione e dell'equilibrio. Inoltre è necessaria la capacità di pianificare la serie di sequenze gestuali necessarie per indossare (o togliere) gli indumenti. [...] Nel malato di Alzheimer il vestirsi autonomamente risulta spesso difficile o impossibile, anche in fasi piuttosto precoci della malattia. L'aprassia e l'amnesia nei suoi vari aspetti sono i disturbi cognitivi che più gravemente compromettono la capacità di vestirsi e spogliarsi."

Autostima: i continui fallimenti dovuti alla malattia rischiano di minare l'autostima del malato aumentando insicurezze, reazioni negative e paure. Sarà compito del caregiver utilizzare "metodologie e occupazioni a misura delle sue capacità non umiliandolo ma anzi stimolandolo e gratificandolo per gli sforzi che compie".

Colui che si prende cura del malato "dovrebbe avere come obiettivo da perseguire il **benessere emozionale del malato**: [...]. Per il malato di Alzheimer sarà quindi importante vivere in un **ambiente** adeguato

to alle sue progressive difficoltà e in un “clima” relazionale in grado di dargli fiducia e rassicurarlo: il malato infatti ha bisogno di tutta la serenità possibile per poter utilmente concentrare le energie nel mantenimento delle sue capacità.” L’ambiente per il malato di Alzheimer funge da ausilio terapeutico per cui è importante rispetti i criteri di sicurezza e di funzionalità. Di contro un ambiente non adatto al malato aggraverà una situazione già difficile a causa della patologia. E il concetto di ambiente quindi va inteso sia come luogo fisico in senso stretto sia in una visione più ampia in cui alla fisicità si collegano gli stimoli che l’ambiente fornisce (quindi non solo i possibili ostacoli fisici, ma anche i suoni, i rumori, la luminosità) e gli stimoli relazionali. “... si deve ricordare che troppi o troppo pochi stimoli accrescono il disorientamento e il suggerimento è quello

NOTIZIE IN BREVE

PER IL 26 NOVEMBRE È STATA PROGRAMMATA LA VISITA DI AUDIT DEL MARCHIO Q&B UPIPA PRESSO LA R.S.A. DI VIA DELLA COLLINA



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

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

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

di fornire al malato la stessa informazione in modi diversi (più sensi stimola quella certa situazione, più chiaramente sarà percepita”. Nel caso della

testimonianza esperienziale citata, troppi stimoli inibivano il comportamento creando confusione, disorientamento e angoscia.

DI LOREDANA ANDREATTA DIETISTA

“Sentiero dei Colori” e “Maratona del Gelato”

Per iniziativa del Direttore è stato realizzato il progetto “Sentiero dei Colori”. È stato costituito un gruppo di lavoro coordinato dal dott. Fambri Alessandro responsabile del UO Provveditorato Eco-

nomato. Si sono impegnati in prima linea Paolo Valer, Majda Benabdallah, Alessandrina Berber e Loredana Andreatta.

È stata quindi effettuata una ricerca dei nominativi o ragioni sociali dei vari fioristi e vivaisti

a cui è seguita una lettera d’invito; alla quale però, inizialmente, non c’è stata risposta. Allora si è proceduto con contatti telefonici a ciascun professionista. Le adesioni, a quel punto, sono state massicce, infatti hanno

partecipato all'iniziativa ben 16 operatori del settore.

Ogni fiorista o vivaista ha effettuato dapprima un sopralluogo sulla struttura dove intendeva realizzare la sua opera e dopo la visita si è impegnato per ideare e realizzare quanto proposto nelle esposizioni presenti sui totem delle strutture di Gardolo, Gabbio e Angeli Custodi e nella "galleria" esposta a San Bartolomeo.

È stata fatta una prima distinzione che vedeva i lavori dei fioristi interni alle strutture e quello dei vivaisti all'esterno.

Alcuni si sono impegnati con allestimento di aiuole molto elaborate e fiorite, altri hanno offerto le piante delegando al personale della Civica la realizzazione di spazi fioriti. Qualcuno ha offerto delle piante da frutto con le quali il personale interno, munito di seghe e martelli, ha realizzato un interessante frutteto e una pergola d'uva. I fioristi invece si sono impegnati singolarmente o in coppia nell'allestimento di alcuni spazi interni alle strutture.

Gli ospiti sono stati coinvolti e con entusiasmo hanno collaborato a dare un nome a ciascuna opera e poi una valutazione finale con tanto di punteggio.

A Gabbio si sono espresse le fiorerie LI-LA' e GHIDINI FIORI realizzando "sottobosco incantato".

I vivaisti LONGO STEFANO con "arcipelago rosso e giallo" e SPAZIO VERDE con "corpo di ballo".

Gardolo ha visto realizzare "tappezzeria Floreale" di LISOLAVERDE e VERDI FANTASIE; "ingresso floreale" da CENTROFIORE

e "stella del mattino" di VIVAI BRUGNA.

Ad Angeli Custodi hanno lavorato fioreria BLUMEN con "raffinata bellezza", ORTOCOLTURA CORTELLINI con "la virgola" e NADALINIFLOR con "vista sulla città".

Presso la sede di S. Bartolomeo è stato realizzato "il frutteto" a cura di GIULIANI ROBERTO E PAOLO, "il vigneto" da FORTI ALDO, "cerchi di vita" da TONI DEI FIORI e ATELIER FLOREALE; "angolo Spirituale" da FLO-RART e infine "tocco di colore" da TUTTOVERDE.

Il 18 agosto si è anche ripetuta la tradizionale "Maratona del Gelato" con la fornitura, in forma gratuita, di oltre cento chili di gelato da parte di alcune gelaterie della città. I residenti, i familiari e gli operatori di tutte quattro le strutture hanno gustato il meraviglioso gelato. La disponibilità e allegria degli operatori e la sempre gradita compagnia dei numerosi familiari dei residenti hanno contribuito alla riuscita dell'evento. Vogliamo ringraziare le gelaterie che hanno aderito all'iniziativa.

- GELATERIA VIENNESE,
- PETERLE
- DOLCEMENTE
- ROBIN
- IGLOO
- GELATOMANIA
- LA GELATERIA
- AL PONTE
- DON DIEGO
- FIOR DI GUSTO
- BAR GELATERIA NUOVA
- LA DELIZIA
- BAR GELATERIA TORRE VERDE,

Si ringraziano inoltre:

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

Emiliano Feller che ha coordinato il confezionamento e trasporto dei gelati.

Toni dei fiori che, oltre ad avere realizzato la sua opera all'interno della struttura, ha donato tempo e materiale per la costruzione di un meraviglioso drago posizionato nei giardini della sede di S. Bartolomeo.

Silvano Pedrolli che ha regalato il servizio fotografico.

Giulio Bonetti e Bruno Pedrotti che hanno collaborato alla messa in opera del vigneto.

Bruno Pedrotti ha inoltre collaborato al ritiro dei gelati e consegna riconoscimenti ai professionisti.

Un grazie personale alla Direzione della Civica che con la consueta disponibilità consente la realizzazione di questi eventi.

Sentiero dei Colori





En grazie a quei d'en domenega desdoto de agost

Tut l'è scomenzià en vendro de tre ani fa
se gà pensà
e, en quatro e quatro oto se l'ha realizà.
Ghera el Feller el Mischèl
che empieniva e portava el cazedrel.
I operatori i ha laorà,
magnà e anca en po' brontolà.
En po' sorpresi i era anca i familiari
noi ghe credeva
che questo no comportava aumenti de spesa.
Se lecava i bafi anca i ospiti, ades residenti,
podeva magnar anca quei senza denti.
La storia lei nada avanti,
e l'an pasà eren ancor pu tanti;

s'era aggregà altre RSA
ma quest'an sol la Civica è restà.
El desdoto de agost l'è calt,
ghe le ferie, l'è festa.....
pareva che tut nesa zo dala finestra.
Enveze, avrese dovù veder
ghera en viavai, en fermento,
en tira fora, en meti dentro,
meti su addobbi, zerca tovaie,
zerca grembiai e le palete
fa su na bela colona con le copete.
Ghe la Marisa che pensa ai fioreti
en nastro e do tochi de straza
l'ha za trasformà tut la teraza.
Po' ghera el Guido che pur de far bela figura
l'ha impiegà anca i sotomisura.

Su en via dela Colina
ghera,
la Elisa la Maria Pia e l'Agostina (Giovanna)
che in silenzio e pian pianin
le ha svoltolà tut l'ospedalìn.
"Noi ne rangian, no te preoccupar
mandenen tant e lasene star".
Le Gabiolote Valeria e Margaux le ha fat miracoli
con coni e copete, le ha dat da magnar, le ha cantà,
le ha così regalà na giornada de grande serenità.
La Pederzolli sola en tut la masnada
l'ha pensà de organizar na tombolada.
La siora Giusi per l'ocasion
l'ha envidà en battagliaion
i era tanti, zoveni e bei
i ha cantà, balà e tirà su la pression
anca a chi che gaveva en po' de magon.
Anca la Majda e le azurine
le ha tapezà de fiori freschi le colonnine.
El Paolo l'ha lasà a casa i so putei
enveze lù con ciodi e martei
l'ha tacà su tuti i cartei.
Anca el Fambri l'ha fat la so presenza
l'è sta da na banda
ma osservando con discrezion
l'ha suggerì parte de sta canzon.
Per ultim aven lasà el Chini
si, el ghera anca lù,
l'era beeel, vesti tut de blu.
El na dit grazie GRAZIE de cor
a chi è qua e anca a chi è for
el na dit vardè che le bel
e che bison farla ancor!



GABBILO



SAN BARTOLOMEO

GARDOLO



ANGELI CUSTODI



Audit interni 1° semestre

Nel corso del mese di giugno sono stati condotti gli audit interni presso le 4 RSA della Civica.

L'audit interno risponde all'attività di monitoraggio. Il contenuto essenziale dell'audit interno, secondo definizione, è la verifica della conoscenza e del rispetto da parte del personale delle procedure in vigore in un'organizzazione. La verifica avviene essenzialmente attraverso il confronto con i colleghi e collaboratori delle diverse aree professionali e la ricerca delle cosiddette *evidenze oggettive*, ossia di riscontri tangibili che diano conto dell'applicazione delle procedure.

L'attività di audit interno attivata presso la nostra organizzazione è ancora in fase sperimentale. Abbiamo fatto una prima esperienza nel corso del 2012, che non si è dimostrata particolarmente efficace, ma che ci ha consentito di ricavare alcuni suggerimenti di miglioramento sull'attività di auditing pianificata per il 2013. In particolare: maggiore strutturazione dei momenti di confronto in termini di contenuti e obiettivi, pianificazione puntuale della giornata, maggiore vicinanza temporale tra il momento dell'audit e quello della restituzione all'equipe.

Inoltre, abbiamo scelto di non concentrare l'audit esclusivamente sull'applicazione delle procedure, ma di ampliare l'attività di monitoraggio anche ad altri aspetti, quali gli obiettivi

annuali assegnati al personale e il clima relazionale.

Per impostare gli audit interni ci siamo ispirati alla metodologia attuata da UPIPA per la realizzazione degli audit previsti nell'ambito del marchio Qualità & Benessere. Per rafforzare il collegamento con il marchio Q&B, inoltre, abbiamo arricchito le nostre aree di indagine introducendo il monitoraggio su uno degli indicatori previsti dal marchio stesso.

Gli audit programmati annual-



mente sono 2, uno nel mese di giugno e uno nel mese di novembre.

Gli obiettivi specifici dell'attività di audit realizzata a giugno 2013 sono stati i seguenti:

- monitoraggio sull'andamento degli obiettivi assegnati per l'anno 2013;

Approfondimento

IL SISTEMA DI MONITORAGGIO DELLA CIVICA DI TRENTO

Il sistema di accreditamento provinciale richiede alle organizzazioni di attivare al proprio interno, tra le altre cose, un'attività sistematica di monitoraggio sui propri processi, per tenere sotto controllo e verificare il rispetto dei parametri di efficacia, efficienza, economicità, sicurezza e igiene dell'organizzazione. Il nostro sistema di monitoraggio comprende attività diverse, alcune realizzate internamente, altre che coinvolgono enti e verificatori esterni.

Tra le attività interne di monitoraggio rientrano: audit interni, indagini sulla qualità percepita, applicazione del piano di autocontrollo in materia di igiene e sicurezza alimentare (HACCP), verifica del rispetto delle normative in materia di salute e sicurezza sul lavoro, monitoraggio sul sistema di sicurezza dei residenti, attivazione del controllo di gestione, attivazione del registro delle segnalazioni e dei reclami.

Tra le attività che coinvolgono enti e verificatori esterni rientrano, essenzialmente, gli audit condotti dai valutatori del marchio Qualità & Benessere, le verifiche tecnico-sanitarie realizzate annualmente dall'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari, gli audit per il rilascio e la conferma dell'accREDITAMENTO istituzionale.

Approfondimento

OBIETTIVI ASSEGNATI ALLE FIGURE PROFESSIONALI DELL'EQUIPE PER L'ANNO 2013

Area assistenziale:

Coordinatore dei servizi socio-sanitari: individuare e potenziare proposte di miglioramento delle capacità dei singoli operatori e dei gruppi di operatori di prendersi cura della persona.

Coordinatore di nucleo: in collaborazione con il coordinatore dei servizi socio sanitari, supervisionare il personale assistenziale nel prendersi cura del residente attraverso l'utilizzo degli strumenti e delle strategie organizzative in uso (schede, Pai, referente oss).

Oss: miglioramento della capacità di prendersi cura del residente attraverso l'utilizzo degli strumenti e delle strategie organizzative in uso (schede, Pai, referente oss), anche alla luce della ricerca sulla qualità dei servizi realizzata dall'Università di Trento.

Area sanitaria

Infermiere: organizzazione pianificata e costante nel tempo nell'assistenza degli ospiti nei nuclei assistenziali in collaborazione con il coordinatore di nucleo sia in sua presenza che in sua assenza.

Fisioterapista: revisione della contenzione attraverso la mappatura delle contenzioni correlata con la valutazione del rischio cadute e della presenza dei disturbi comportamentali.

Area sociale:

Assistente sociale: identificazione del ruolo alla luce del confronto con le aspettative dei parenti.

Educatore professionale e Operatore di animazione: migliorare la gestione dei momenti "calmi" della giornata in collaborazione con gli Oss.

- monitoraggio sulla disponibilità e sullo stato di aggiornamento dei manuali procedure.
- monitoraggio sulla personalizzazione degli orari quotidiani di vita dei residenti (indicatore previsto dal marchio Qualità & Benessere);
- monitoraggio sull'orientamento organizzativo alla personalizzazione degli orari (indicatore previsto dal marchio Qualità & Benessere).

Gli audit sono stati organizzati prevedendo, in avvio di giornata, una conversazione in plenaria con l'equipe. Si è cercato di garantire la presenza di almeno un rappresentante per area professionale.

Durante la conversazione iniziale con l'equipe abbiamo raccolto lo stato dell'arte rispetto alle azioni attivate o in fase di avvio per la realizzazione degli obiettivi annuali assegnati per il 2013

dalla Direzione. Il racconto delle diverse figure professionali è stato accompagnato dalla verifica dei documenti prodotti a riscontro delle attività svolte.

Il passo successivo è stata la realizzazione di un focus group con il personale. I criteri stabiliti per la composizione del gruppo sono stati un numero massimo di 8 persone e la rappresentanza di tutte le figure professionali. Nei focus sono state indagate le medesime aree affrontate nel confronto con l'equipe (conoscenza e applicazione delle procedure e personalizzazione degli orari di vita dei residenti), con, in più un approfondimento sul clima interno (aspetti relazionali con i colleghi e con i superiori, distribuzione dei carichi di lavoro, stati d'animo e vissuti collegati al lavoro, ecc...).

ESITI DELL'AUDIT

Obiettivi assegnati per l'anno 2013

I dati raccolti hanno evidenziato come in tutte le strutture siano stati avviati dei progetti per la realizzazione degli obiettivi assegnati. Presso la RSA Angeli Custodi, in particolare, si è evidenziato l'impegno della coordinatrice dei servizi socio-sanitari e di tutta l'equipe nella direzione di un approccio agli obiettivi orientato all'integrazione interprofessionale e alla multidisciplinarietà. In generale, le equipe di tutte e 4 le RSA hanno segnalato la necessità di una maggiore chiarezza degli obiettivi assegnati dalla direzione: obiettivi chiari, riconoscibili e valutabili, capaci di orientare l'azione organizzativa nella giusta direzione rispetto alle attese della direzione.

Procedure

Tutte le equipe ci segnalano la necessità di rivedere il nostro sistema documentale. Le procedure, così come sono costruite, non facilitano la lettura e la comprensione e manca un ordine sistematico dei documenti che consenta di trovare facilmente la procedura che si sta cercando. I suggerimenti di miglioramento sono sostanzialmente due: semplificare lo schema delle procedure e organizzarle in modo organico e indicizzato, per facilitarne la consultazione.



riconoscere e accogliere i desideri dei residenti che non possono esprimersi o che non hanno una rete familiare di riferimento che possa svolgere una funzione ausiliaria.

Clima interno

In generale la percezione prevalente è quella di un buon clima interno, con particolare riferimento alle relazioni tra colleghi. In generale, la criticità maggiore evidenziata dal personale è relativa ai carichi di lavoro, sentiti come “tirati”, soprattutto in alcuni momenti della giornata lavorativa. L'area di miglioramento segnalata da tutte le equipe, che ha ricadute immediate sul clima interno e sulla percezione di benessere organizzativo, è la necessità di una maggiore integrazione tra le diverse figure professionali nella realizzazione delle attività del processo assistenziale. L'esito degli audit è stato restituito al pool di direzione il 21 giugno scorso.

AZIONI DI MIGLIORAMENTO ATTIVATE

A seguito dell'attività di auditing, si è deciso di partire con la revisione del sistema documentale. È stato avviato un percorso di sistematizzazione e

semplificazione delle procedure interne.

Nel mese di novembre sarà realizzato il secondo ciclo di audit. In quell'occasione sarà presentato alle equipe il lavoro di sistematizzazione documentale avviato a seguito delle loro segnalazioni. In questo secondo ciclo, quindi, non saranno più monitorate la conoscenza e l'effettiva applicazione delle procedure interne, ma ci si concentrerà sulla verifica finale degli obiettivi assegnati per l'anno 2013.

Rispetto all'indicatore mutuato dal modello Qualità & Benessere, in continuità con quanto fatto nella prima parte dell'anno e per approfondire il tema dell'integrazione interprofessionale, il confronto si concentrerà su due indicatori: le modalità di diffusione e condivisione delle informazioni relative alla presa in carico della persona e la consapevolezza, da parte del personale, dell'effettiva individualizzazione dell'assistenza.

NOTIZIE IN BREVE

BENVENUTO PADRE ROMANO

Con il mese di novembre ha iniziato il proprio servizio di assistenza spirituale presso le R.S.A. di S. Bartolomeo e Gabbiolo Padre Romano Bendotti

NOTIZIE IN BREVE

Grazie al protocollo di collaborazione firmato il 13/9/12 tra la Regione Autonoma Trentino alto Adige e la Civica di Trento nell'ambito dell'attività di mediazione penale minore del Centro per la mediazione, due ragazzi hanno potuto riparare il reato con un servizio di volontariato presso le nostre RSA.



Un saluto a Padre Bepi

Agli inizi di ottobre Padre Beppino Bortolotti è partito in missione oltre oceano, precisamente in Perù. Elisa ed un gruppo di anziani di Gabbiolo definitosi “i non pù zoveni della casa de Gabbiolo” gli hanno dedicato questi pensieri .

*Caro padre Bepi,
che notizia te ne hai dat!
Sa fente noi ades senza de ti?
Poderesen esser anime perse invece, proprio ti con i to insegnamenti te ne hai dat la forza e lo spirit per superar ogni fadiga e difficoltà.*

Per quest colmi de fiducia aceten la scelta de tirarte su le maneghe e andar là dove el to cor te porta. Va, va a lavorar

per dal bon, “tambur”! Ma te raccomandam: porta nela valis la to sincerità, la to semplicità el to spirit sapientemente birichin.

Con parole pu serie:

Che Dio el protega sempre ti e la to opera missionaria.

Con grande affetto.

I non più zoveni de la casa de riposo de Gabbiolo

Trento, 6 ottobre 2013

Caro Padre Bepi (Giuseppe),

nostro fratello in Cristo. Noi tutti Ti abbracciamo e con il nostro cuore (pur abbacchiato e assai triste), noi questa comunità di nonni che Tu, caro fratello, hai amato e confortato nei momenti tristi della nostra vita e ci hai insegnato la sua bellezza, il valore incancellabile dell'amore alla famiglia, agli amici ammalati ed ai nostri cari. Tu sempre pronto per parlare ai nostri cuori e dirci di andare avanti per vincere le nostre paure, la sapienza del cuore lungo i sentieri della nostra fragilità, Hai saputo guardare oltre il nostro orizzonte ed ora perdonaci se siamo un po' tristi e parole non ne troviamo più. Allora con tutto il mio, il nostro, cuore Ti diciamo Grazie per tutto il bene che ci hai donato e pregato assieme. Diciamo al Dio del cielo che ti conceda le meritate gioie terrene nella nuova missione del Signore, dove c'è scritto: “Qui si entra per adorare Dio, e si esce per amare il prossimo”.

Ancora Grazie con tutti noi stessi perchè Ti faccia sentire il nostro abbraccio stretto e umano di tutti coloro che vivono e lavorano in questa grande casa!

Elisa Scandella

I ragazzi del servizio di volontariato europeo

Su "Civica in-forma" di ottobre 2012 avevamo dato il benvenuto a 4 ragazze del servizio di volontariato europeo. Finita la loro esperienza ci è sembrato opportuno riportare qualche "traccia del loro passaggio" e cogliere l'occasione per presentare i due nuovi volontari Yana e Andrey.

Violeta, la nostra volontaria europea a Gabbio, è stata per noi una preziosa collaboratrice.

Ha portato in struttura una sferzata di energia, allegria e creatività.

La sua predisposizione al lavoro con le persone ha permesso che ci aiutasse con il servizio di animazione in svariate attività: di accompagnamento, supporto alle gite, uscite, animazione di gruppo ed anche come supporto individuale con alcuni ospiti. Intendiamoci, il suo lavoro per noi è stato prezioso ma abbiamo anche dovuto "rimboccarci le maniche" trattandosi di una ventenne in piena crescita e con tanta tanta voglia di divertirsi...

Comunque tutti ci siamo affezionati e grazie alla sua spontaneità e disponibilità si è fatta voler bene da tutti, ospiti, familiari ed operatori.

Abbiamo infine organizzato una festa per ringraziarla del suo lavoro mettendola a dura prova:

è stata sottoposta ad un divertente quiz per acquisire la cittadinanza italo-trentina composto da domande di varia natura: italiano in primis, storia, geografia, dialetto, eno-



gastronomia, monumenti e vie, ballo, riconoscimento dei nostri ospiti attraverso l'udito ed il tatto.

La giuria, composta dai nostri ospiti ha validato le prove, espresso un voto per ciascuna e facendo la media, ha giudicato l'idoneità di Violeta e consegnato il diploma per l'acquisizione della cittadinanza.

Abbiamo poi proiettato un video di tutti i momenti salienti ed i profili dei nostri ospiti perché potesse avere un nostro ricordo.

Ed infine, ma non meno impor-

tante, la lettura della poesia che le è stata dedicata dalla nostra Daria Paissan per ricordarle quanto sia stata importante per noi.

La abbracciamo forte anche se molti chilometri ci separano e le auguriamo tante belle cose!

*Veronica e Margaux
educatrici di Gabbio*

30 Agosto 2013

Già è passato un anno, da quando sono arrivata qui. Per me è stato un anno fantastico, è volato via incredibilmente! E' inutile dirvi che è stato veramente bellissimo.

Vengo dalla Russia. I nostri paesi sono molto diversi, non solo come lingua, ma anche nel



modo di vivere. Quando sono arrivata a Trento, tutto era una novità, ma mi sembrava di essere già stata qui. Spero di non essere presuntuosa nel dire che mi sento un po' trentina anch'io! L'esperienza a San Bartolomeo ha arricchito la mia vita. Questo progetto di Servizio Volontario Europeo ha cambiato il mio modo di pensare. La gente è molto gentile e amichevole. Mi hanno fatto sentire non come straniera, ma come se fossi a casa mia.

Adesso voglio ringraziarvi tutti per l'ospitalità e la gentilezza. Grazie per tutto!

Veramente, sono stata molto felice qui!

Mi mancherete tanto!

Lena

Ciao a tutti!

A tutti che hanno ricevuto un nuovo periodico di Civica e stanno leggendo questo articolo. Ma ciao anche agli altri che non lo potranno leggere ma chi ricordo e ricorderò perché sono rimasta tanto attaccata a voi durante il mio anno dello SVE. Non vengo da voi l'ultimo tempo e non mi vedete, questo è perché sono già a casa, in Russia, a S. Pietroburgo.



E com'è, mi chiedete, fa freddo? Nuvoloso, rispondo, però non piove. Forse, sarebbe meglio e più tipico.

Vi ricordo e penso. Con voi ho passato un anno magnifico, pieno di vera felicità e delle cose nuove. Non avrei cambiato nessun giorno trascorso. La "Stella del mattino" per me rappresenta un piccolo mondo, un'isola delle meraviglie che potrai scoprire e vedere se saresti tanto attento, interessato.

Sono felice che ho avuto la fortuna di conoscere sta isola con i suoi abitanti, colleghi che sono bravissimi, parenti.

Ricordatemi ogni tanto, almeno quando inizia a piovere nella solare Italia.

Milena

Nostria cara

e dolce buona amica

Vi sia il tenero abbraccio anche se le parole non sempre bastano

per esprimere un sentimento grande d'amore ed amicizia; perché

l'amore è come l'acqua che sgorga e lava il nostro dolore, poi

che tu o dolce Lena ci hai donato il tutto del tuo cuore e

allora quel fiore chiamato amore risplenda tutt'ora e

sempre in tutta la sua bellezza cara piccola grande

Lena. Un bacio ed un ricordo per sempre con gioia terrena.

*Ciao cara Elisa Scandella
Il piano*

"Noi viviamo molto vicini. Quindi il nostro scopo della vita è aiutare gli altri. E se non potete aiutarli, almeno non fate loro del male". Dalai-Lama

Добрый день! Hello! Goddag! Hyvaa paivaa! Bonjour! Buon giorno!

Yana è il mio nome. Russo è la mia madrelingua. Inglese è una lingua che parlo da quando avevo 5 anni, era molto utile quando viaggiavo in India a 28. Finlandese ho imparato a scuola, perché Petrozavodsk, dove sono nata, è una città a soltanto 300 km della frontiera della Finlandia. Svedese era la lingua di Astrid Lindgren, la mia scrittrice per bambini preferita, la lingua di Karlsson e dei bambini con



quelli avevo lavorato a Goteborg. Francese ho imparato quando vivevo 3 anni a Marsiglia, perché i francesi non parlano né inglese né svedese né (strano!) russo né (purtroppo) finlandese. Italiano... Italiano è una storia che è appena cominciata. Oggi sono a Trento. Per ancora 10 mesi. La mia casa è... la casa di riposo. Sì, ho soltanto 31 anni, ma vivo in una casa di riposo, quella di Gardolo. Stella del Mattino si chiama. Anch'io mi sento una stella a volte. Ma come non farlo quando 50 volte al giorno mi dicono "ciao, bella", 15 - "come sei elegante", 15 - "come sei gentile" e 1000 - "grazie". Sono "signora", "mamma", "bella fanciulla", "volontaria", "Yana", "russa che non

russa" - dipende dal giorno. Prima di venire avevo lavorato 12 anni con i bambini di tutte le età, con i bambini in difficoltà, con i bambini autistici. Ero qualcuno che insegnava. Oggi imparo. Ascolto. Ricevo più che do. Qui sono piccola. Sono bimba. Popa. Sono a scuola di vita. Imparo la pazienza, la saggezza, l'umore, la tristezza, il trentino, e - soprattutto - a vivere il momento. Ho provato tanti tipi di meditazione, ma è qua che medito di più - ogni giorno è il giorno - il primo giorno del resto della mia vita. Carpe Diem.

* * *

Nome: Andrej Jaššo

Paese di provenienza:

Slovacchia

Nato il: 10.01.1994

Ciao io sono Andrej, due mesi e mezzo fa sono arrivato in Italia come volontario nella casa di riposo "Stella del Mattino" di



Gardolo. I momenti dopo l'arrivo sono stati pieni di entusiasmo, tutto quello che ho fatto mi ha riempito di gioia. Però, ovviamente, dopo un po' ho iniziato a sentire di non essere importante. È successo qualche volta che io "porreto" volontario sono stato sgridato dagli anziani perché non capivo, e non sapevo cosa fare. Quello che facevano gli altri mi sembrava cento volte più difficile e importante. Però ci sono state delle persone che mi hanno spiegato tutto di nuovo fino a quando ho capito il mio ruolo, e ho preso una posizione definitiva. Anche dopo due mesi e mezzo, sto ancora imparando cose nuove, con la differenza che lo faccio senza dubbi e con piacere.

L'esperienza di Pet-therapy al Centro Diurno Alzheimer

Ciao siamo Nina, Frida, Ninanera e Momo. Ricordate? Le cagnoline che hanno partecipato alle attività assistite da animali che si sono svolte presso la Casa di Riposo Civica di S. Bartolomeo a Trento.

Ora vogliamo raccontarvi la bella esperienza che stiamo vivendo al centro diurno Alzheimer di Trento, e magari vi presentiamo le nostre "collaboratrici umane". Si chiamano Alessandra Nardin ed Emanuela Ferrari, Alessandra è un veterinario che ama





molto gli animali e crede nelle loro capacità "speciali" di trasmettere pace e tranquillità. Ha una lunga esperienza di Attività Assistita da Animali nelle Case di Riposo e nelle scuole. Emanuela è, oltre che la nostra guida spirituale, una brava, comprensiva e intuitiva Educatrice Cinofila e collabora da anni con Alessandra. Insomma non potremmo avere "umani" migliori di così dalla nostra parte!! Bene, ora parliamo di cosa succede al Centro diurno Alzheimer.

Abbiamo iniziato in aprile e da subito si è creata una piacevole atmosfera di complicità tra gli ospiti e le cagnoline. Ogni incontro è un po' come una festa, veniamo accolte con gioia e sorrisi e il tempo sembra fermarsi. La semplice presenza dei cani stimola un senso di amicizia, convivialità e scambio di opinioni tra gli ospiti, che si rilassano accarezzando e spazzolando Nina & Co.

Vedere persone che solitamen-



te non riescono a stare ferme, sedute e rilassate, per noi è un vero successo. Tutto questo grazie alla capacità e alla sensibilità delle nostre cagnoline, di relazionarsi in maniera equilibrata, con le persone che le circondano. Il benessere che si crea in queste due ore di attività, anche noi "collaboratrici", ce lo portiamo dietro per tutta la giornata e ve lo assicuriamo è proprio una bella sensazione. Sentiamo ora cosa ne pensano gli ospiti che partecipano a questo progetto.

PRIMO GRUPPO

Domanda: Come vi sembrano questi cani?

- Rosetta: sono "da ben"

- Annamaria: sono simpatici

Domanda: Siete contenti quando veniamo a trovarvi?

- Lilli: sì

- Anna: Sì mi diverto. Come si fa a non volerghe ben! Sono belli e bravi, è uno spettacolo, non andrei mai via. Se non vedi non credi!

Domanda: vi piacciono i cani?

- Antonietta: certo che sì, mi piacciono i cani e i bambini.

- Ivana: li vedo solo qui, in casa non ne ho, si mi piacciono.

SECONDO GRUPPO

Domanda: vi piace passare un po' di tempo con i cani?

- Francesca: mi piacciono tutti i cani e soprattutto i S. Bernardo. Mi raccomando venite ancora.

- Aurora: mi piacciono perché sono bravi e buoni, con loro mi rilasso e sono morbidi, morbidi.

- Gabriella: non mi piacciono tanto, ma sto con loro volentieri.

- Valeria: qui i cani sono contenti e coccolati.



- Luigi: mi piacciono e sono contento di vederli.

- Giuseppe: mi trovo bene mi rilasso mi piace accarezzarli.

- Ines: sì ma fuori di casa, qui mi piacciono altrimenti non vorrei.

Un grazie a tutti coloro che hanno partecipato a questo progetto.



NOTIZIE IN BREVE

Lunedì 21 ottobre è iniziata presso la R.S.A. di Gabbiolo l'esperienza di Pet-Therapy con l'associazione "Vita da Cani"



La civica di Trento diventa struttura scuola per i tirocini delle attività sanitarie

In questi anni, numerosi sono stati gli studenti della scuola infermieri, della scuola OSS e della scuola fisioterapisti del polo universitario di Trento che hanno frequentato un periodo di tirocinio presso le strutture della RSA Civica di Trento.

Fino a febbraio 2012, gli studenti che venivano presso le nostre strutture, erano affiancati a infermieri, fisioterapisti e OSS supervisor esperti, riconosciuti da parte del Polo Universitario. In particolar modo gli infermieri supervisor esperti, per essere tali, dovevano frequentare un corso per supervisor di tirocinio, al fine di acquisire le competenze base per essere un supervisore competente. Inoltre l'infermiere supervisore esperto, veniva costantemente monitorato dal personale esperto della formazione (tutor del polo universitario) il quale decideva se confermare nei tirocini a seguire nel tempo l'infermiere individuato.

Essere un buon supervisore, significa si essere un buon infermiere o fisioterapista, ma avere anche attitudini particolari nel far crescere lo studente a raggiungere gli obiettivi di tirocinio.

Nel corso degli anni, la parola chiave principale che ha ispirato la Civica è stata la disponibilità da parte del personale

sanitario nell'attività di tutor, in quanto affiancare uno studente richiede un impegno e delle energie non indifferenti, soprattutto quando gli studenti sono alle prime armi, inseriti in una realtà così complessa e particolare come una RSA.

Abbiamo investito, e continuiamo ad investire soprattutto sulle sedi di San Bartolomeo, Angeli Custodi e Gardolo. D'altra parte, essere identificati come struttura in grado di offrire personale competente, disponibile ad affiancare studenti delle varie discipline nelle fasi di apprendimento durante i tirocini, ci gratifica e pensiamo possa costituire motivo di soddisfazione per il nostro ente Civica.

A seguito della considerazione raggiunta da parte del polo Universitario per la professionalità dimostrata negli anni dalla nostra struttura, a febbraio 2013 grazie anche ad una collaborazione tra il nostro presidente Giancarlo Paolazzi e la direttrice del polo universitario di Trento per le professioni sanitarie Anna Brugnolli, è iniziata una convenzione con l'Università, che ha deciso di trasformarci in "REPARTO SCUOLA" per quanto riguarda la formazione in ambito infermieristico. Per noi è stato indispensabile nominare un tutor interno identificato nella infermiera Giulia Zampedri,

la quale forte dell'esperienza del conseguimento del Master Universitario di 1° livello in Metodologie Tutoriali e di Coordinamento dell'Insegnamento Clinico nelle Professioni Sanitarie ha potuto dare applicazione al percorso di studi che aveva effettuato. Ovviamente essendo la prima esperienza per l'infermiera Giulia Zampedri, la scuola ci ha fornito anche di un tutor clinico del Polo Universitario in Infermieristica il quale poteva accompagnare la nostra infermiera in questa nuova esperienza di tutorato clinico.

La realizzazione del REPARTO SCUOLA prevede che grazie alla presenza di un tutor dell'università nella sede di tirocinio, affiancato al nostro tutor, la nostra struttura possa seguire un numero elevato di studenti utilizzando anche la collaborazione degli infermieri supervisor esperti.

Nelle sedi di Gardolo e Angeli Custodi si continua invece a seguire il modello di tutorato "ONE TO ONE", ovvero ad un'infermiera esperta viene affiancato uno studente.

Da segnalare ancora che oltre agli studenti OSS, FKT e infermieri, negli ultimi 2 anni hanno iniziato l'esperienza di tirocinio presso le nostre RSA anche le figure professionali sanitarie di igienista dentale e tecnico di ri-

STUDENTI DI MEDICINA		STUDENTI INFERMIERI		STUDENTI OSS		STUDENTI IGIENISTI DENTALI		STUDENTI TERP		STUDENTI FKT	
2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013	2012	2013
-	2	33	74	19	24	21	20	-	4	5	6

abilitazione psichiatrica, figure non ancora previste all'interno delle Rsa ma molto utili nell'affrontare i problemi relativi alla cura e all'igiene della bocca e relativi al disagio psicologico così frequenti negli ospiti delle nostre strutture e che potrebbero in futuro essere previsti come collaboratori professionali. Nel corso del 2013 anche due

medici che effettuano il corso per diventare medici di medicina generale, hanno effettuato il loro tirocinio presso la RSA di San Bartolomeo e questo perché la scuola di medicina di Trento ritiene indispensabile la conoscenza dell'organizzazione e della gestione delle patologie degli anziani in una RSA per diventare un medico completo.

A questo punto, siamo proprio diventati una struttura affidabile sotto l'aspetto della professionalità e della collaborazione, nell'affiancare i futuri professionisti delle varie attività sanitarie nell'apprendere le conoscenze indispensabili per assistere il paziente anziano così complesso, delicato ma anche gratificante.

A CURA DI MARTA CASEROTTI - COLLABORATORE SOCIO SANITARIO RSA VIA DELLA COLLINA
E DEBORA VICHI

RSA ANGELI CUSTODI: gruppo di miglioramento sul processo di presa in carico dei residenti

PREMESSA

Presso la RSA Angeli Custodi è stato realizzato, nel corso del 2013, un progetto di miglioramento orientato al rafforzamento dell'integrazione interprofessionale nel processo di presa in carico dei residenti. Il lavoro realizzato si colloca nell'ambito di un percorso di miglioramento avviato nel 2011 sulle modalità di elaborazione e gestione del PAI, che ci ha portato a introdurre alcune importanti innovazioni:

- la definizione all'interno del PAI, in aggiunta agli obiettivi specifici per ciascuna area professionale, di un **obiettivo principale** riconosciuto dall'equipe come prioritario e dei relativi interventi e indicatori di verifica;
- l'introduzione Figura professionale di Riferimento per l'Obiettivo Principale (FROP), individuata in relazione all'area professionale specifica a cui si riferisce l'obiettivo principale;
- l'introduzione della figura pro-



fessionale dell'OSS REFERENTE, che ha in carico, in riferimento all'elaborazione e gestione del PAI, un certo numero di residenti;

- la riorganizzazione delle riunioni di PAI per rendere possibile la presenza dei familiari a tutti i PAI.

Le innovazioni introdotte sono state formalizzate in una procedura-guida per l'elaborazione e la gestione del PAI, applicata inizialmente in via sperimentale e formalizzata nella sua versione definitiva a luglio 2012.

I monitoraggi condotti a seguito dell'introduzione di questa nuova procedura-guida hanno però messo in evidenza come i due nuovi ruoli introdotti (FROP e OSS REFERENTE) erano di fatto poco agiti in modo autonomo e consapevole da parte del personale.

Si è ritenuto, quindi, opportuno costituire un gruppo di lavoro dedicato ad approfondire e delineare meglio compiti e responsabilità del ruolo del FROP e dell'OSS REFERENTE, in modo da rendere più efficace l'applicazione delle nuove prassi definite per l'elaborazione e la gestione del PAI.

In particolare, il gruppo di lavoro si è concentrato sui seguenti obiettivi specifici:

- confrontare le diverse rappresentazioni del ruolo di FROP presenti in equipe;
- ricostruire la definizione del ruolo a partire da quanto definito in procedura e dalle rappresentazioni emerse;
- delineare compiti e responsabilità previsti per FROP;
- definire modalità efficaci e so-

stenibili per il monitoraggio dello svolgimento dei compiti assegnati al FROP.

Il gruppo di lavoro che si è impegnato sul progetto rispecchia l'equipe multiprofessionale, con la presenza di tutte le figure professionali: coordinatrice dei servizi sociosanitari, assistente sociale, educatrice professionale, infermiere, fisioterapista, coordinatrice di nucleo.

I PARTECIPANTI AL GRUPPO DI MIGLIORAMENTO

- LUIGI BASSETTI (Coordinatore di Nucleo);
- LEONORA CAROLINI (Assistente Sociale);
- MARTA CASEROTTI (Coordinatrice servizi sociosanitari);
- BARBARA FONTANA (Fisioterapista);
- CORINA NEACSU (Infermiera);
- ELISA OFFER (Educatore Professionale);
- MARIPIA PRADA (Coordinatore di Nucleo);
- MARTINA RAVELLI (Fisioterapista);
- ALESSANDRA VIVOLO (Infermiera)

ESITI DEL PROGETTO

Fase di analisi e studio (marzo 2013)

Gli incontri di questa fase sono stati finalizzati alla condivisione delle rappresentazioni presenti in equipe del ruolo di FROP e OSS REFERENTE e alla co-costruzione di una visione di sintesi dei ruoli condivisa dall'equipe. Questa prima fase ha consentito al gruppo di definire compiti e responsabilità dei due ruoli e

di chiarire quali sono le figure professionali a cui è affidato il compito di controllo e supervisione.

Fase di costruzione di strumenti (aprile 2013)

In questa fase sono state definite le prassi e gli strumenti operativi da sperimentare in RSA.

A valle della riflessione su ruolo e compiti di FROP e OSS REFERENTE, sono state create due schede:

- la scheda di automonitoraggio oss referente, che definisce i compiti dell'oss referente rispetto all'obiettivo assistenziale del PAI e la figura professionale a cui è affidata la supervisione;
- la scheda di automonitoraggio FROP, che definisce i compiti del FROP rispetto all'obiettivo principale del PAI; la figura professionale a cui è affidata la supervisione sull'effettivo svolgimento di tali attività; i criteri di scelta del FROP in equipe; le modalità di comunicazione della nomina del FROP a tutto il personale; come agire se il FROP nominato non può essere presente al PAI.

Le schede di automonitoraggio elaborate sono state pensate come strumenti-guida di supporto alle attività di FROP e OSS REFERENTE, una sorta di "bussola" per orientare meglio le attività da svolgere.

Sono state create, inoltre, due brochure, una destinata al personale, una destinata ai familiari, con lo scopo di favorire una maggiore conoscenza e diffusione delle due figure di FROP e OSS REFERENTE, dei loro compiti e delle loro responsabilità.

Fase di messa in atto del cambiamento (aprile 2013)

A partire dal mese di aprile, è stata sperimentata l'attivazione del ruolo del FROP, ritenendo più funzionale rimandare all'anno prossimo la sperimentazione sulla figura dell'oss referente. La sperimentazione è durata 5 mesi, da aprile a settembre 2013. La sperimentazione si è svolta secondo la seguente metodologia:

- sono stati scelti cinque PAI e relativi FROP, ai quali è stato chiesto compilare mensilmente la scheda di automonitoraggio. I FROP individuati sono stati scelti tenendo conto della diversità professionale, in modo da lavorare con tutte le aree professionali. Le figure professionali che hanno partecipato alla sperimentazione sono state: 2 fisioterapiste, 1 educatore, 1 infermiere, 1 coordinatore di nucleo;
- a tutti i FROP è stato garantito un supporto nella compilazione della scheda attraverso la realizzazione di tre colloqui ciascuno con la coordinatrice dei servizi sociosanitari, da realizzarsi nell'arco dei cinque mesi di sperimentazione;
- al termine della sperimentazione la scheda di automonitoraggio FROP è stata messa in cartella condivisa PAI per essere consultabile ed utilizzabile da tutti al bisogno.

Nel frattempo, è stata anche distribuita la brochure informativa a tutto il personale, quando possibile attraverso e-mail, ma in generale in forma cartacea con la raccolta di firma per ricevuta.

Per quanto riguarda i familiari, il gruppo ha deciso di consegnare la brochure a mano durante i PAI, a partire dal mese di ottobre. In questo modo, sarà possibile accompagnare la consegna del documento con una breve spiegazione che aiuti anche il familiare a contestualizzare meglio le informazioni proposte.

Fase di valutazione dell'impatto del cambiamento (ottobre 2013)

Conclusa la fase di sperimentazione e di monitoraggio, il gruppo di lavoro si è ritrovato per valutare l'esito della sperimentazione in termini di cambiamento organizzativo rispetto al ruolo del FROP e dell'OSS REFERENTE nella gestione del PAI.

Il lavoro svolto ha avuto alcune prime ricadute positive concrete, riconosciute dal gruppo:

- il riconoscimento di un primo passo per diffondere nuovi comportamenti che migliorino la capacità dei singoli di assumere il ruolo di FROP in modo efficace ed efficiente;
- porre le basi per un approccio multidisciplinare ai problemi della presa in carico, in quanto obbliga i FROP a confrontarsi costantemente con le altre figure professionali, soprattutto se l'obiettivo principale è un obiettivo complesso;
- il riconoscimento di una maggiore consapevolezza di poter partecipare attivamente a processi di condivisione e collaborazione, con ricadute positive sulla presa in carico globale e continuativa.

Gli ambiti di miglioramento sono ancora molti. Le prassi attivate hanno mostrato i primi

risultati positivi, ma c'è ancora molto lavoro da fare: da un lato proseguendo nel sostegno ai FROP per favorire un loro; dall'altro, avviando un percorso di valorizzazione e riconoscimento del ruolo dell'oss referente. Sarà importante, inoltre, raccogliere prossimamente il punto di vista dei familiari, per capire quanto il FROP costituisca effettivamente per loro una figura di riferimento.

Le ipotesi di lavoro per il 2014 sono molte. Questi ultimi mesi del 2013 saranno utili per focalizzare meglio le priorità e definire il progetto di lavoro.

NOTIZIE IN BREVE

PROGETTO GESTIONE INSERIMENTI NELLE RESIDENZE PER ANZIANI

Si comunica con la presente che a far data dal 12 novembre 2013 lo scrivente Progetto ha trasferito la sua sede in via Torre d'Augusto, 34.

Conseguentemente occorrerà rivolgersi presso tali uffici relativamente alle competenze comunali relative alla gestione degli inserimenti in Residenze Sanitarie Assistenziali, Casa di soggiorno ed Alloggi protetti.

Rimangono identici i numeri telefonici degli operatori come gli orari di apertura al pubblico e di recapito.

*il Capoufficio
dott. Stefano Perli*

Sono una nuova volontaria...

Mi chiamo Nadia Tezzele e sono entrata a far parte di questa grande famiglia nel novembre 2011 quando è arrivata mia madre Pia De Aliprandini.

Il timore di fare la cosa sbagliata nell'inserire la nostra mamma in una struttura di accoglienza all'inizio ci ha un po' intimoriti ma col passare dei giorni abbiamo notato in lei un miglioramento sia per quanto riguarda la salute che l'umore, e di ciò non ci siamo mai pentiti, anche perché abbiamo trovato una grande famiglia.

Putroppo nel febbraio di quest'anno le sue condizioni di salute sono improvvisamente peggiorate e nel giugno ci ha lasciato. Posso dire che l'assistenza è stata impeccabile da parte di tutto il personale partendo dal dottore agli infermieri e tutti gli operatori ed è per questo che abbiamo voluto tenere la nostra mamma nella sua camera fino alla fine, in quanto per lei, quella era diventata la sua casa.

Anche se lei non c'è più io adesso presto volontariato nei pomeriggi del martedì e venerdì (non mi posso certo perdere la

tombola), perché è diventata una seconda famiglia e gli ospiti sono anche un po' i miei nonni. Se posso non mi perdo nemmeno le uscite e sono sempre disponibile perché è un piacere, e la gratificazione che provo è enorme vengo sempre accolta a braccia aperte e con un grande sorriso da tutti nonni e operatori. È un'esperienza che consiglio a tutti quelli che hanno un po' di tempo da dedicare alle persone anziane, le quali possono donare ancora tanto amore.

Un grazie dal cuore

Nadia

DI NADIA VAROLO - FISIOAPTONOMISTA PALLIATIVA, ACCOMPAGNATRICE ALLA MORTE ED AL MORIRE

Accompagnare bene si può

AGgbiolo si è concretizzata quest'estate, la possibilità di prendersi cura degli ospiti a 360° e cioè fino all'accompagnamento alla terminalità e oltre.

Nell'ottica di una presa in carico attenta alla fase finale della vita, prospettiva attualmente focale della Civica, siamo riusciti, tutti assieme, ad accompagnare un ospite addirittura fino alla celebrazione del funerale in cappella. L'evento, desiderato da alcuni familiari ma mai successo fino ad ora, ha dato il senso simbolico della co-

munità che si stringe attorno a chi ci lascia.

La partecipazione alle esequie anche degli ospiti residenti ha sicuramente, secondo me, fatto pensare o percepire a qualcuno: "guarda che bello; si prenderanno cura così anche di me. Non



mi nasconderanno velocemente in camera ardente, anzi verranno a salutarmi e a pregare per me. Ci saranno fino all'ultimo e ci si congederà come si fa con gli ospiti di passaggio, quando riprendono il loro viaggio. Mi onoreranno e avranno cura del mio corpo e non verrò dimenticato". Si è creata una sinergia virtuosa tra famiglia ospite e personale che ha fatto sì che si sia potuto stare vicino alla perso-

na in modo silenzioso, attento e presente.

Ognuno con la propria competenza e professionalità ha contribuito a rendere più sereno **“il momento dell’addio”**. Ha dato il suo contributo nel **“prendersi cura dell’altro”** soprattutto nel momento più scomodo e visce-

ralmente più compromettente per chi resta: **la morte ed il morire**.

Re-imparare a prendersi cura del morente aiuta a ricucire i propri strappi con il concetto della morte. Aiuta a familiarizzare con essa e a cercare di viverla come una alleata piuttosto

che come un nemico da combattere che peraltro, che ci piaccia o meno, vince sempre. Tanto vale conoscerla.

È stata la prima volta ma è successo e perciò può succedere ancora.

Grazie di cuore a tutti. Nadia
5 settembre 2013

Desidero ringraziare di cuore per la possibilità di aver partecipato al corso. È stato veramente interessante sia a livello personale che di aiuto per relazionarsi meglio con i parenti nella fase di accompagnamento. Si percepiva la forte motivazione e la grande preparazione come docente del corso. Spero che molte altre persone abbiano l’opportunità di frequentare un corso così.

Lucia D.

Nell’autunno 2012 ho seguito il corso tenuto da Nadia Varolo “toccare con il cuore”. 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 ed a raccontarsi nelle pieghe più profonde ed intime. Ho imparato a conoscere ed analizzare aspetti di me stessa impensati; a capire come gestire le mie risorse per comunicare nel miglior modo possibile con chi ne ha bisogno.

Maddalena G.

Nei mesi di settembre e ottobre 2012 ho partecipato al corso “toccare con il cuore” presso la APSP Civica tenuto da Varolo Nadia. Per me è stata una esperienza nuova che ho voluto provare e dalla quale sono uscita con un nuovo “bagaglio” per potermi avvicinare con modi appropriati alle persone anziane e non. Posso dire con convinzione che Nadia fa sentire a proprio agio subitole persone e questo l’ho potuto constatare sia di persona che vedendola lavorare presso la sede della casa di riposo dove ho la mia mamma. Quello che ho appreso partecipando al corso 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.

Accompagnare nell’ultimo tratto della vita un’ospite, nella vicinanza ai familiari, fino al saluto che tutti familiari, altri ospiti, volontari e personale hanno potuto dare nella cappella della casa di riposo

durante il rito funebre che lì si è celebrato. È successo per la prima volta nel mese di agosto 2013. Vogliamo dare notizia di questa prima esperienza di funerale che per scelta dei familiari è stato celebrato nella chiesetta

della nostra struttura, dopo che l’ente si è attivato per chiedere l’autorizzazione affinché questa modalità diventi possibile. L’accompagnamento dell’ospite nell’ultimo tratto di vita ha visto l’attivazione di tutte le

varie figure professionali per le loro competenze, un lavoro in sinergia e collaborazione nella direzione di dare la necessaria attenzione all'ospite e il supporto dei famigliari presenti al momento del decesso.

Un'esperienza, quella dell'accompagnamento, che rientra nel compito e nel mandato di chi assiste e che quindi continua ad essere portata avanti. Esperienza che viene valorizzata dal progetto della Civica "Il momen-

to dell'Addio" che ha l'obiettivo di evidenziare, sostenere, migliorare la qualità dell'attenzione posta in questo particolare e delicato momento.

Il personale della RSA di Gabbiolo

INFORMAZIONE FLASH

- **U.R.P. itinerante**

L'obiettivo dell'*U.R.P. itinerante* è quello di avvicinare l'Ufficio Relazioni con il pubblico ai residenti, familiari ed utenti di tutte le R.S.A. della Civica, per creare maggiore vicinanza e relazione tra la sede e le altre R.S.A.

A partire dallo scorso mese di luglio lo sportello U.R.P. è stato aperto, in via sperimentale, presso la **R.S.A. Angeli Custodi, tutti i mercoledì dalle 16.00 alle 17.00.**

L'iniziativa è apprezzata e verrà estesa anche alle altre strutture.

- **Lavori di ristrutturazione in vista**

Sono in fase di progettazione definitiva i lavori di ristrutturazione della **R.S.A. Stella del Mattino** di Gardolo, finanziati dalla Provincia di Trento. L'intervento mira a rendere più funzionali gli spazi interni, sia quelli ad uso degli operatori che gli spazi per i residenti, quali ad esempio le sale da pranzo, per migliorarne qualità e vivibilità. Saranno sistemati anche gli spazi esterni, con l'obiettivo di razionalizzare l'accesso alla struttura e di ricavare un ampio giardino.

- Anche il piano terra dell'immobile adibito ad **Alloggi Protetti in via Molini** sarà oggetto di lavori di ristrutturazione, finanziati dalla Provincia di Trento, con l'obiettivo di riorganizzare e riqualificare gli spazi interni, per migliorare la qualità di vita delle persone che risiedono negli Alloggi. Sarà anche attivato un Centro Servizi per favorire il contatto con il territorio esterno ed offrire alla cittadinanza la possibilità di usufruire di servizi ricreativi/animativi oppure di igiene e cura della persona.

- **Concorso Operatore Socio Sanitario**

Nella scorsa primavera è stato indetto il concorso pubblico per la copertura di n. 10 posti di operatore socio sanitario, di cui 5 a tempo pieno - 36 ore settimanali, 4 a tempo parziale - 25 ore settimanali ed 1 a tempo parziale - 18 ore settimanali, che si è concluso durante lo scorso mese di ottobre con una graduatoria finale di 31 candidati.

- **Intervento 19 – occupabilità attraverso lavori socialmente utili**

Si rende noto che coloro che sono interessati ad una occupazione temporanea con avvio nell'**anno 2014**, in progetti per l'accompagnamento alla occupabilità attraverso lavori socialmente utili, promossi da Enti locali e dalle APSP, dovranno recarsi presso i **Centri per l'Impiego** a fare data dal **15 novembre al 31 dicembre 2013 per compilare l'apposito modulo di domanda.**

Ulteriori informazioni sono disponibili all'indirizzo: <http://agenzia lavoro.tn.it> nella sezione **formazione lavoro news.**

Gruppo / GIRASOLI

Il gruppo di condivisione per familiari "Girasoli" ha iniziato il suo percorso nel marzo 2012, continuando a riunirsi regolarmente ogni 15 giorni.

Il gruppo ha consolidato nel tempo i legami interni e amicali e desidera aprirsi a nuovi ingressi e diffondere la conoscenza dello stesso.

I familiari del gruppetto che proseguono con perseveranza dichiarano che la condivisione con gli altri determina in loro uno stato di appartenenza e consapevolezza: si sentono nutriti dagli incontri, valorizzati e rafforzati. Si raggiungono quindi gli obiettivi che erano stati prefissati:

- offrire un luogo di incontro e confronto tra familiari;
- valorizzare l'esperienza del familiare;
- raggiungere un maggior benessere personale attraverso la condivisione delle "storie" comuni e lo scambio esperienziale di ciascuno;
- far emergere gli aspetti positivi e le risorse personali in una situazione vissuta a volte come difficile.



Il gruppo ora intende proseguire gli incontri lavorando in generale sul benessere personale, al di là del proprio vissuto in Rsa.

Il gruppo quindi non sarà solamente uno spazio di condivisione del vissuto in Rsa come familiare, ma anche un laboratorio esperienziale con la possibilità di acquisire strumenti per gestire situazioni di stress nella propria quotidianità, anche attraverso tecniche di rilassamento ed esercizi.

Attendiamo con gioia l'entrata di nuove persone nel gruppo con la consapevolezza di quanto arricchimento porta il nuovo che arriva.

Il gruppo si riunisce ogni 15 giorni, il venerdì dalle ore 16.30 alle 18.00 presso la sala attività al piano terra della Civica San Bartolomeo.

Conduzione del gruppo: Francesca Valdinì Counselor psicosintetista
<http://www.linkedin.com/in/francescavaladini>

SPAZIO D'ASCOLTO

Accanto al Gruppo Girasoli per i familiari ricordiamo l'attivazione dello Sportello di Ascolto, per il singolo individuo, per chi sente la necessità o il desiderio di esplorare i propri vissuti più intimi e personali, legati o meno all'esperienza in RSA. In questo spazio è garantita accoglienza e riservatezza nel rispetto dell'unicità della persona che viene "aiutata ad aiutarsi".

Lo Sportello d'Ascolto è aperto quindicinalmente il venerdì dalle 14 alle 16, previo appuntamento telefonico, presso l'Aula Musica al 4° piano della Civica San Bartolomeo.

Per informazioni contattare la counselor Francesca Valdinì che cura lo Spazio d'Ascolto: cell. 347 7235752.

Casa di Soggiorno



RSA Angeli Custodi



RSA "Stella del Mattino" Gardolo



Centro Diurno Alzheimer



Alloggi Protetti via Molini



RSA Gabbio



RSA San Bartolomeo

