



CIVICA IN-FORMA

QUOTIDIANITÀ, INFORMAZIONE ED OLTRE
ANNO XIV - N. 2 - DICEMBRE 2014

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



La figura femminile ha i capelli bianchi, come una persona anziana, mentre il viso è di età indefinita, con lo scopo di sottolineare la perdita di memoria a breve termine a favore di quella a lungo termine. La persona è anziana, ma conserva vividi i ricordi di gioventù. Il bianco dei capelli va sfumando in un arcobaleno, il simbolo del nostro nucleo. La donna ha le braccia raccolte in una specie di abbraccio e l'abito del colore della nostra divisa. Quindi assistito ed assistente nello stesso tempo.

By Elvis

www.civicatnapsp.it • civicainforma@civicatnapsp.it

Registrato presso il tribunale di Trento - Autorizzazione n. 15 dell'11/07/2013 - Direttore responsabile Michele Gretter

Indice

Principio di cittadinanza	3
I ricordi della grande guerra 1914-1918.	4
Ruolo dell'infermiere in RSA	9
Un esempio di monitoraggio e di controllo nell'appalto di ristorazione	11
Il tirocinio degli studenti Educatori professionali sanitari presso l'A.p.s.p "Civica di Trento" . .	14

INSERTO

- Guida al Fondo per la Riorganizzazione e l'Efficienza Gestionale
- "Il nostro amico cartellino presenze" oppure un più professionale
"Guida alla lettura del cartellino presenze"
- Guida alla lettura della busta paga

Il nucleo arcobaleno "prima" e "dopo"	19
Maratona del Gelato 4ª edizione e Sentiero dei Colori 2ª edizione	20
La Civica saluta e ringrazia Suor Emma	23
Nucleo arcobaleno: la prima tappa di un percorso di formazione continua	24
L'esperienza di volontariato con il progetto SVE	27
La valutazione e la gestione del dolore in RSA	28
Le domande più frequenti dei familiari in RSA	31

Gruppo di redazione:

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

Principio di cittadinanza



La Civica di Trento sta proseguendo con convinzione nel percorso di formazione ed aggiornamento del personale al fine di ottenere un miglioramento degli standard assistenziali, della struttura organizzativa e del clima di lavoro.

Le varie tematiche all'attenzione della Civica su questo versante hanno evidenziato comunque un principio/criterio trasversale su cui costruire i vari progetti senza il quale nessuna azione può avere significative probabilità di successo. Si tratta del principio di cittadinanza.

Uno dei consulenti ha chiarito in maniera semplice il contenuto di questo principio.

Mi raccontava che da piccolo andava a correre con alcuni suoi compagni in una delle strade della periferia di Milano. Talora, come spesso succede a tutti i bambini, cadeva e si procurava abrasioni e botte. La prima donna che passava, però, si prendeva cura di lui e lo riaccompagnava a casa tranquillizzandolo.

Così succedeva anche ai suoi compagni.

Ecco: il principio di cittadinanza è proprio questo. Prendersi carico delle situazioni della quotidianità che possono comportare disagi o problemi e contribuire, con spirito di partecipazione, alla loro soluzione. In tempi difficili come quelli che stiamo attraversando – ‘mala tempora currunt’ direbbero i latini – l'adozione di tali comportamenti e l'interiorizzazione del prendersi cura diventa elemento fondante per affrontare le criticità varie e complesse non solo del lavoro e delle situazioni all'interno delle nostre strutture, ma, in generale, di quanto accade nella società e nella comunità di vita.

Esemplificando il principio di cittadinanza favorisce il superamento della modalità di lavoro e di servizio basata sul mansionamento spinto al paradosso. Se trovo una carta per terra o un po' di sporco non attendo che arrivino gli addetti alle pulizie, ma raccolgo io la carta o provvedo alla pulizia perché lo posso fare e ne sono capace.

Così per tutte quelle situazioni della quotidianità in cui mi trovo a operare.

Certo che il comportamento che scaturisce dal principio di cittadinanza viene serenamente attuato proprio nella convinzione che anche i colleghi o gli altri cittadini, in situazione analoga, si comportano nello stesso modo.

Fare crescere la consapevolezza della necessità e della validità di adottare comportamenti adeguati nel rispetto del principio di cittadinanza e quindi in spirito di solidarietà, condivisione e partecipazione diventa quindi un impegno di tutti per il prossimo futuro.

Solo così credo riusciremo ad affrontare con maggiore serenità e con qualche risultato positivo la situazione generale di questi anni e quella specifica della nostra azienda.

Ho voluto condividere queste riflessioni sperando di poter contare sulla partecipazione di tutti...

Con cordialità.

I ricordi della grande guerra 1914-1918

Abbiamo voluto evocare con gli anziani residenti presso le nostre RSA, nel centenario dello scoppio della grande guerra, i racconti dei loro genitori e parenti che avevano vissuto in prima persona quella atroce esperienza. Con la speranza che questi ricordi possano contribuire ed essere un monito per le generazioni che hanno avuto la grande fortuna di non vivere quelle esperienze proponiamo questo nostro piccolo contributo.

LA TESTIMONIANZA DEI RESIDENTI DI GABBILO

Ad un secolo esatto dall'inizio della Grande Guerra, per non dimenticare, anche a Gabbiolo abbiamo deciso di dedicare due momenti: la partecipazione con visita guidata alla mostra allestita presso le Gallerie di Piedicastello, esperienza condivisa con l'RSA di San Bartolomeo ed offerta dalla Fondazione Museo Storico del Trentino, e un gruppo di dialogo per dar voce ai ricordi diretti



dei nostri Residenti o soprattutto per raccogliere quelle testimonianze ricevute dai loro familiari e che vorremmo valorizzare con questo articolo. Nonostante sia stata la seconda guerra mondiale ad aver segnato la vita e la giovinezza dei nostri Ospiti, molti dei loro cari furono costretti a partire per un fronte lontano, coinvolti in prima linea in una guerra detta “di trincea” da cui talvolta non fecero più ritorno. Tra i diversi ricordi sbiaditi e tramandati oralmente da una generazione all'altra, si delineano immagini di soldati

che partirono dal proprio Paese con la nave, o con il treno, per combattere in nome dell'Impero Austriaco prima o Austro-Ungarico poi, ma senza un biglietto di ritorno certo, come il nonno di Luciano, Domenico B., arruolato nel reparto di fanteria leggera denominato “Kaiserjäger” (cacciatori imperiali). I più fortunati, ossia coloro che riuscirono miracolosamente a tornare dopo aver percorso

interminabili chilometri, passando per il Belgio e per la Francia, portarono a casa con sé inevitabili e profonde cicatrici, fisiche e psicologiche. Alcuni di loro, troppo segnati nel profondo preferirono rifugiarsi nell'oblio o nel silenzio, altri trovarono invece parziale conforto nel condividere attraverso la narrazione le proprie esperienze, intrise di un misto di eroismo e tragedia.

Carmela ricorda un aneddoto che il papà Davide, mandato in guerra in Russia, si divertiva a raccontare spesso loro: una notte era di guardia e, ad un certo punto, vide un basilisco, una bestia rossa

come il fuoco che lo spaventò molto. Confrontando varie fonti, soprattutto nella variante rossa, si tratterebbe di una creatura misteriosa della famiglia dei rettili che viene descritta nei bestiari e nelle leggende greche ed europee, come una creatura mitologica, il “piccolo re” o “re dei serpenti”, in grado di uccidere o pietrificare con un solo sguardo diretto negli occhi!

Davide raccontò inoltre che i Russi, popolo che erano chiamati a combattere, erano fondamentalmente delle brave persone. Infatti un giorno si stava recando con un carro trainato da cavalli a cercare un po' di farina, poiché erano finite le provviste, e furono proprio dei contadini locali a cederne un po' a lui. Sfortunatamente però durante la guerra fu colpito da un proiettile che lo trapassò da orecchio a orecchio. Sebbene la situazione fosse molto grave, il professore Rosti Rola operò il signore sul campo. A seguito dell'operazione Davide venne congedato e tornò a casa. Come note di folklore, la mamma di Carmela si divertiva spesso con i figli ad insinuare che il loro padre, nonché suo compagno di vita, doveva piacere molto alle donne russe, visto il fascino ostentato in quella foto-ricordo in cui posava con un abito da cerimonia russo, e che era arrivata, come lui, indenne fino a casa. Anche lo zio di Carmela, Bernardi Enrico, fu chiamato in guerra, ma purtroppo non fece più ritorno a casa e di lui la famiglia non ebbe più notizie.

[...Allo scoppio della prima guerra, come moltissimi altri giovani trentini, fu arruolato nell'imperial-regio esercito e mandato a combattere sul fronte orientale, cadendo ben presto prigioniero dei Russi. Per vari motivi, la storia dei soldati trentini in Russia rappresenta un'esperienza del tutto straordinaria all'interno dello svolgimento complessivo della grande guerra. L'ordine di arruolamento generale in Trentino arrivò immediatamente dopo l'annuncio dell'entrata in guerra dell'Austria contro la Serbia. La leva di massa interessò gli uomini tra i 21 e i 42 anni, per cui i reclutati trentini di quei primi mesi furono circa 40mila, pari all'11 per cento della popolazione. Altri 20mila trentini furono arruolati dopo l'ingresso in guerra dell'Italia. La maggior parte dei primi arruolati venne inviata sul fronte orientale soprattutto nella Galizia, dove i Russi avevano scatenato una rabbiosa offensiva. Il battesimo del fuoco è repentino e travolgente. Parecchie altre migliaia di trentini (si parla

di 15mila) furono catturati dai russi, soprattutto durante il terribile inverno del '14, quando i monti Carpazi divennero teatro di scontri violentissimi, con massacri orribili di carne umana. Un numero così alto di prigionieri trentini è da attribuirsi non solo all'impreparazione dei comandi militari austriaci, ma anche a motivi psicologici. Molti giovani trentini erano partiti per il fronte pensando che la guerra sarebbe finita di lì a pochi mesi. Quando invece si accorsero della crudele realtà, prima di fare una tragica fine come i loro compagni, preferirono darsi prigionieri, pur non sapendo a quale destino sarebbero andati incontro. Questi primi prigionieri si disseminarono un po' dappertutto nella Russia, in prevalenza nei villaggi di campagna. I feriti vennero curati in modo umanitario. Gli altri trovarono lavoro nelle aziende e nei campi dove sostituirono gli uomini richiamati al fronte. Il loro impiego era disciplinato da un contratto che prevedeva orari e salari, con minuziosa precisione. In questo modo, per una parte dei trentini la guerra era risultata veramente “breve”. Potevano sopravvivere in attesa della sua conclusione ufficiale. La nostalgia della casa lontana e della famiglia si faceva sentire a volte in maniera straziante, ma almeno potevano ritenersi fortunati di essere usciti dal teatro infernale della guerra. Qualcuno di questi strani “prigionieri lavoratori” si inserì così bene nell'ambiente da stringere profondi legami di amicizia, che a volte si consolidarono anche attraverso matrimoni..]

http://www.trentinocultura.net/doc/radici/storia/grande_guerra/prigionieri_h.asp

di Armando Vadagnini

Come descrive bene il precedente estratto, essere chiamati a combattere non solo era un pesante dovere da assolvere con grandi implicazioni sulla propria vita affettiva e professionale ma talvolta poteva lacerare dentro colore che mai e poi mai avrebbero recato danno ad una vita umana, di qualsiasi nazionalità o schieramento fosse. Questo è il caso del nonno di Giovanna, nostra storica volontaria. Paolo, così si chiamava, fu chiamato alle armi proprio quando la moglie aspettava il terzogenito. Dalle Marche venne portato a combattere sul Monte Cauriol nel Primiero, lasciando, come tanti altri, la moglie incinta sola. Ma la sua avversione all'utilizzo delle armi era tale che posto di fronte ad un indiscutibile aut aut del tenente: “O spari o muori”, lui, con un'obiezione di coscienza, preferì

recar danno alla propria vita e fu così giustiziato con un colpo alle spalle.

Anche il padre di Adriana fu mandato in guerra in Russia prima che lei nascesse. La leva lo costrinse a lasciare il negozio di materiali elettrici di Via Belenzani, che successivamente fu gestito dalla fidanzata del padre (e futura madre di Adriana). Durante la guerra il padre riuscì a scappare attraversando il Nord dell'Europa (attraverso Belgio e Francia), ma non potendo tornare a casa a Trento, sotto assedio, si diresse a Sabbionara dove si trovava già il fratello, sfollato. Solo al termine del conflitto poterono tornare nei confini del "Trentino".

[...Dopo lo scoppio della guerra tra Regno d'Italia e impero Austro-ungarico, nel maggio 1915, gli abitanti di molte valli del Trentino furono sfollati: chi nell'impero austro-ungarico, chi nel regno italiano. Dalla valle di Ledro, il Basso Sarca, le Giudicarie, la Vallagarina, parte di Trento, l'altopiano di Brentonico, la Vallarsa, l'altopiano di Folgaria-Lavarone, la Valsugana, il Tesino, il Primiero, il Vanoi, circa 70.000 persone si trovarono ad essere evacuate al nord, più di 30.000 verso il sud: le une dislocate nell'impero (dal Tirolo alla Boemia-Moravia) o in grandi campi profughi (le "città di legno"), le altre disperse dalla Lombardia alla Sicilia. Una partenza affrettata e drammatica, un "soggiorno obbligato" e sofferto di tre anni e mezzo. E poi un ritorno in un paese che non era più lo stesso: deprivato dei suoi beni, impoverito nella terra e negli uomini.]

<http://valsuganaww1.altervista.org/raccolta-foto-documenti-profughi-sfollati>

Irma infatti rammenta che durante la guerra vennero distrutte molte città e borgate, anche Caldorizzo venne demolita da un incendio e le vie che vennero ricostruite presero il nome di Vie Nuove. Lo stesso papà di Adriana, tornato a Trento, aiutò a sistemare le strade distrutte, tra le quali quelle di Villazzano.

[...Alla fine della guerra, scomparso l'Impero austro-ungarico, il Trentino entrò a far parte del Regno d'Italia. Il paesaggio del Trentino appariva trasformato dalla costruzione di fortificazioni e campi trincerati, dal disboscamento, dalle esplosioni e dalle azioni belliche. Dalla Valle di Sole alla Valle del Chiese, dalla Valle di Ledro all'Alto Garda, dalla Vallagarina alla Vallarsa,

da Lavarone e Luserna alla Valsugana e al Primiero, un centinaio di paesi e di borgate che si trovavano nella "zona nera" risultarono distrutti o gravemente lesionati. I profughi e i soldati che tornavano nei propri paesi trovarono edifici danneggiati, abitazioni e cantine saccheggiate, campagne, pascoli e boschi disseminati di ordigni inesplosi e di reticolati. La ricostruzione, assistita dal Genio militare italiano, iniziò rapidamente e permise nell'arco di un paio di anni di riparare alcuni dei danni più gravi prodotti dalla guerra. La ripresa della vita civile ed economica fu lenta e complicata, a causa del nuovo assetto istituzionale in cui il Trentino si venne a trovare, del cambio della moneta, del mutamento delle principali relazioni commerciali. ...]

http://www.trentinograndeguerra.it/context.jsp?ID_LINK=257&area=102

Ma la cosa che più di tutto ad Adriana è rimasta impressa dell'esperienza vissuta dal padre è la determinazione e la costanza con cui lui mantenne fede ad un giuramento fatto sul fronte: promise a se stesso e a Dio che se fosse riuscito a tornare a casa, sarebbe andato a messa tutti i giorni, e così fece per molti lunghi anni e per tutta la vecchiaia finché le forze non lo abbandonarono definitivamente.

Annamaria, nata solo alla fine della seconda Guerra Mondiale, grazie a conoscenze maturate sui banchi di scuola, ricorda il ruolo che ebbe nella Grande Guerra un famoso personaggio della letteratura italiana: Gabriele D'Annunzio con la sua azione di "volantinaggio" su Vienna, alla guida dell'aereo conservato nella sua caratteristica ed eccentrica abitazione di Gardone Riviera.

[...Grande rilevanza fu data nel corso del Primo Conflitto Mondiale alla propaganda. Da un lato si può parlare di una primordiale forma di promozione tesa a raccogliere consensi tra le masse di cittadini a non collaborare in qualsivoglia maniera col "nemico sempre pronto a sfruttare chi tradisce", o nell'esortazione di aiutare i soldati al fronte con l'invio di pacchi contenenti generi di consumo e vestiario; tuttavia ben ad altre mire di proselitismo puntavano i volantini lanciati dagli aerei. Il volo su Vienna di D'Annunzio in data 9 agosto 1918 non puntava a far vittime tra i civili austriaci, bensì a raccogliere consensi tra la popolazione stremata dalla guerra. Furono lanciati 40.000 volantini con un testo composto da D'An-

nunzio stesso, e altri 350.000 con testo in lingua tedesca.(...) Per inviare messaggi in territorio occupato si escogitò pure lo stratagemma del lancio di proiettili d'artiglieria. Granate e bombarde svuotate del contenuto esplosivo divennero involucri per centinaia di manifestini da far piovere appena oltre la terra di nessuno o in mezzo ai paesi in mano al nemico. L'invito alla diserzione era l'esortazione specifica di questa propaganda.]

<http://www.lagrandeguerra.net/ggpropaganda-davolantini.html>

E sempre per non dimenticare, anche quando si saranno spenti i riflettori sul centenario, abbiamo deciso di farci due nodi al fazzoletto per la bella stagione. Il primo proposito è quello di visitare il Mausoleo eretto in epoca fascista sul Doss Trento e dedicato a Cesare Battisti, irredentista italiano (Trento 1875 - ivi 1916), che come Damiano Chiesa e Fabio Filzi, dedicò la vita alla causa della sua regione, il Trentino, per ottenerne l'autonomia amministrativa dall'Impero austriaco e l'annessione all'Italia. Il secondo è quello di portare una preghiera ai soldati caduti nella prima guerra mondiale presso l'imponente sacrario militare situato nel Cimitero di Trento, (al centro del colonnato est del quadrante sud) che ospita i resti di 3202 soldati italiani, di cui 1580 ignoti.

*Margaux Mazzocchi ed Elisa Iapello
per i residenti dell'RSA di Gabbiolo*

LA TESTIMONIANZA DEI RESIDENTI DI VIA DELLA COLLINA

Anche noi degli "Angeli Custodi" abbiamo ricordato il centenario della Grande Guerra, facendo riaffiorare ricordi riportati da alcuni dei nostri residenti. La riflessione ha preso spunto dalla visione di due filmati storici: uno riguardante le storie di alcune famiglie di Povo sfollate in Moravia e l'altro che documentava le fortificazioni nei dintorni di Trento.

I nostri residenti non hanno vissuto in prima persona la Grande Guerra perciò i ricordi che hanno riportato sono rievocazioni di racconti che, a loro volta, hanno sentito dai loro genitori, zii, fratelli e nonni. È stato un bel momento di confronto e dialogo che abbiamo piacere di condividere con voi riportando direttamente alcuni spezzoni delle frasi più significative.

"Abitavo a Grigno, due miei cugini sono stati arruolati in guerra, sono andati in Austria, a Prudenz. Sono stati fortunati, hanno avuto una buona sistemazione in un appartamento, anche se era dura." "La 1° guerra mondiale si è fermata a Grigno, era la linea di confine!"

Enrica

"Mio papà faceva il traduttore, perché sapeva il tedesco. Era stato sfollato in Moravia dove poi sono nati anche mio fratello e mia sorella"

Maria

"Mio papà è stato in Russia, era già sposato, aveva i figli, ma c'è stata la leva in massa: hanno suonato la tromba e sono dovuti partire tutti. È tornato una volta, perché mia mamma ha avuto un figlio maschio. Solo chi aveva un maschio aveva diritto a tornare dalla guerra! Mi raccontarono poi che nel tornare ha portato in dono un paio di mutandoni, riempiti di farina da polenta, se li era caricati in spalla. Aveva pensato a sfamare i suoi bimbi!. Dopo la licenza ottenuta è scappato sul Calisio, non voleva più ritornare in guerra, avrebbe dovuto andare sul Piave. Mio fratello gli portava da mangiare, mentre lui si nascondeva.

Mio zio invece dalla Russia non è più tornato, mio padre l'ha riconosciuto da morto.

A mia mamma hanno proposto di sfollare in Moravia, ma lei ha rifiutato, in quanto aveva l'orto, poteva mantenersi in qualche modo, ricordo anche che dopo la guerra hanno riportato al paese le campane nuove, perché le avevano prese tutte e fuse per fare cannoni.

Anche mia suocera è stata sfollata: è rimasta in



Boemia con i bambini, lavorava nei campi, stavano bene comunque lì, meglio che in Trentino, dove c'era la fame”

Rosa

“Mia mamma raccontava che la zona era occupata da tedeschi, austriaci e cosacchi che si sono spinti fino al Piave portando via tutto ciò che trovavano: cibo, bestiame, beni di famiglia. Lei per paura di venire derubata, ha nascosto la sua dote in un baule e l'ha sotterrata così l'ha salvata!”

Jole

Alla fine della nostra mattinata, ci siamo ritrovati uniti in una riflessione fatta dalla signora Jole e che vorremo fosse un monito per tutti, anche per le generazioni future: “LA PAROLA GUERRA FA RABBRIVIDIRE, CI PIACERBBE NON DOVERLA PIÙ PROPONCIARE COMMENTANDO EVENTI PRESENTI!”

LA TESTIMONIANZA DEI RESIDENTI DI S. BARTOLOMEO

Per ricordare il centenario della grande guerra siamo andati a visitare il museo de “Le Gallerie” di Piedicastello, in particolare la galleria bianca “I trentini nella guerra europea. 1914 – 1920”.

Il percorso espositivo ci ha raccontato la guerra vissuta dai trentini (come profughi, internati, combattenti, prigionieri) anche tramite una grande mappa plurinazionale e plurilingue, dove si consuma il dramma dei trentini: dall'Italia alla Boemia, dall'Austria alla Siberia, dalla Russia agli Stati Uniti.

Abbiamo ripercorso anno per anno nella storia i



momenti salienti, le vicende e le difficoltà della guerra.

I residenti della RSA di San Bartolomeo e di Gabbiolo sono rimasti molto soddisfatti, anche se rimane un briciolo di amarezza nel ricordare tanta sofferenza e devastazione.

Riportiamo il breve racconto di una residente della RSA di San Bartolomeo, inerente al periodo della prima guerra mondiale.

“Io sono nata nel 1924 e non ho potuto vivere il periodo della prima guerra mondiale, ma i miei genitori e mia sorella vissero quei momenti e li raccontarono a me e ai miei fratelli. Ora io posso raccontarli a voi.

Dopo lo scoppio della guerra mio padre fu chiamato alle armi per combattere in Russia e quando accadde il resto della famiglia fu portata in un campo profughi a Mitterndorf, in Austria. (Vedi foto del campo di Mitterndorf)

Mia madre e i miei fratelli rimasero nel campo per tutta la durata della guerra. Il campo mi era stato descritto come una zona cruda e grigia, con tante baracche dove vivevano le famiglie. All'interno del campo mia madre e mia sorella mi raccontavano che c'erano alcuni servizi: una scuola, una chiesa, un piccolo ospedale e tutto sommato non si viveva malissimo. La grande tragedia e causa maggiore di morte era infatti la fame. I racconti di mia madre parlavano di una grande fame, la gente era costretta a mangiare persino il cuoio per sentire qualcosa sotto i denti. I bambini si accontentavano di ciò che c'era, giocavano con i vetri o con quello che trovavano.

Pensate che nel 1915 quando mia madre era già nel campo, mise al mondo mio fratello Gulielmo che crebbe, nei primi anni di vita, in condizioni di povertà. Alla fine della guerra mio padre tornò



e Gulielmo non lo riconobbe, anzi, non avendolo mai visto prima d'ora, lo rifiutava. Solo col tempo imparò ad accettarlo e ad abituarsi.

Quando i soldati tornavano dalle proprie famiglie, i propri cari faticavano a riconoscerli da tanto deperimento e dalle ferite.

Mi sono schivata la prima, ma purtroppo ho vissuto tutta la seconda guerra mondiale, ma questa è un'altra storia..."

Avi Sandra



La Campana di Miravalle suona per i Caduti di tutte le guerre. Nata dall'idea del sacerdote roveretano don Antonio Rossaro, la Campana della Pace voleva essere testimonianza e monito di pace in memoria dei caduti di tutte le guerre. Fusa a Trento il 30 ottobre 1924 con il bronzo dei cannoni delle 19 nazioni partecipanti al primo conflitto mondiale, fu battezzata il 24 maggio 1925 con il nome di Maria Dolens. Dopo essere stata benedetta a Roma da Papa Paolo VI, fu collocata sul colle di Miravalle, a Rovereto, il 4 novembre 1965.

A CURA DI UN GRUPPO DI INFERMIERI DELLA RSA SAN BARTOLOMEO

Ruolo dell'infermiere in RSA

PREMESSA

Negli ultimi anni nelle Residenze Sanitarie Assistenziali (R.S.A.) sono accolte e assistite persone anziane e adulte sempre più complesse e fragili, più dipendenti, portatori di patologie con problemi sanitari specifici e, spesso, con associati disturbi cognitivi anche gravi. Per far fronte in modo adeguato a questa complessità, all'interno delle RSA lavorano diverse figure professionali di diversa specializzazione e, tra queste, è presente anche l'infermiere. L'infermiere è l'operatore sa-

nitario responsabile dell'assistenza infermieristica.

Opera nel rispetto della normativa vigente (DM 739/94, Legge 42/99, Legge 251/2000, Legge 43/2006), del suo Codice Deontologico, del contratto collettivo di lavoro, dei diritti dell'utente e delle procedure e regolamenti dell'APSP.

I COMPITI E LE RESPONSABILITÀ DELL'INFERMIERE IN RSA

- Identifica i bisogni di assistenza infermieristica della persona formulando i relativi obiettivi.

- Pianifica, gestisce, valuta l'intervento assistenziale infermieristico preventivo, curativo, palliativo e riabilitativo.
- Collabora con l'équipe multidisciplinare nel rispetto delle competenze specifiche dei diversi componenti.
- Garantisce la corretta applicazione delle prescrizioni diagnostico - terapeutiche.
- Si avvale, ove necessario, dell'opera del personale di supporto.
- Contribuisce alla formazione del personale di supporto e di eventuali studenti infermieri del corso di laurea.

- Concorre direttamente all'aggiornamento relativo al proprio profilo professionale e alla ricerca.

LA GIORNATA TIPO DELL'INFERMIERE IN RSA

La presenza dell'infermiere in RSA è garantita 24 ore su 24 e rappresenta il punto di riferimento più immediato per qualsiasi esigenza, sanitaria e non. L'infermiere collabora con il medico per la realizzazione dei diversi interventi sanitari, quali, ad esempio, la gestione delle urgenze, l'effettuazione della visita medica del residente, l'organizzazione delle visite specialistiche per accertamenti sanitari, la tenuta ed aggiornamento delle cartelle cliniche. Ad ogni inizio turno, si informa leggendo la consegna infermieristica e degli operatori OSS per poter disporre di informazioni aggiornate sullo stato di salute dei residenti.

Al termine del turno di lavoro provvede a segnalare, tramite la consegna, le informazioni necessarie sui residenti per garantire continuità e circolarità delle notizie assistenziali e sanitarie.

Provvede alla rilevazione dei parametri vitali e alla somministrazione della terapia (ora-

le, intramuscolare, parenterale e ipodermica) sulla base delle prescrizioni del medico.

Si occupa dell'approvvigionamento dei farmaci, del loro controllo e conservazione.

Si occupa, inoltre, di:

- effettuare tutte le tipologie di medicazioni necessarie (es: medicazioni per prevenire e curare le lesioni da decubito; medicazioni post-operatorie; medicazione e controllo della P.E.G; ecc...);
- posizionare i cateteri vescicali sulla base delle scadenze previste;
- controllare e supervisionare l'alimentazione del residente, sia attraverso valutazioni specifiche (es.: peso, monitoraggio assunzione del pasto, ecc...), sia attraverso un'assistenza diretta nel momento del pasto (es.: imbocco in caso di rischio di ab ingestis)

È responsabile, inoltre, della presa in carico dei residenti più critici, ossia di coloro che, per loro problematiche e patologie, richiedono un maggiore carico sanitario e assistenziale.

Il personale infermieristico, insieme a tutte le altre figure professionali, partecipa alle riunioni dell'équipe interdisciplinare per la formulazione del piano assistenziale individualizzato (PAI). Il PAI è uno strumento di lavoro che ha lo scopo di fotografare le condizioni del residente al momento della sua ammissione in struttura e di fissare degli obiettivi da raggiungere, gli interventi necessari e le strategie per poterli attuare.

Il primo PAI viene effettuato entro un mese dall'ingresso del



residente. La rivalutazione viene effettuata al bisogno e comunque con cadenza almeno semestrale.

Il lavoro dell'infermiere in RSA potrebbe sembrare routinario, dovendo confrontarsi quotidianamente con la gestione di problematiche sanitarie croniche. In realtà, molte sono le variabili che modificano tale routine e che pongono continue sfide al professionista, sia rispetto alle proprie conoscenze, capacità e competenze, sia rispetto all'esercizio dell'autonomia professionale, che lo costringe a prendere decisioni veloci e, spesso, in assenza di confronto con altri colleghi.

In tutte le RSA, infatti, gli infermieri sono generalmente in numero inferiore rispetto al personale assistenziale e, di conseguenza, l'infermiere svolge un ruolo di "regista" dell'assistenza. L'operatore socio sanitario è una figura centrale di supporto all'attività infermieristica. L'integrazione e la collaborazione tra oss e infermieri è fondamentale per garantire la qualità del servizio offerto e della vita del residente.

Nelle Residenze Sanitarie Assistenziali l'infermiere deve riuscire a sviluppare una valida collaborazione con la famiglia



e/o con il caregiver e deve sostenere e contribuire a creare un ambiente che favorisca un'assistenza centrata sull'ospite e anche sulla famiglia.

CONCLUSIONI

All'interno delle RSA, come si vede, il ruolo che l'infermiere riveste all'interno dell'equipe è centrale per molte problematiche, sia di tipo sanitario, ma anche organizzativo e relazionale. Una delle maggiori difficoltà nell'esercizio del ruolo, data la

complessità dei compiti e delle responsabilità in capo all'infermiere, è la gestione del tempo. La parte maggiore del tempo lavoro, infatti, viene occupata dalla gestione degli aspetti sanitari (somministrazione terapia, medicazioni, gestione dell'emergenza e dei problemi clinici dell'ospite, ecc...). Ne consegue, che il tempo che può essere dedicato alla pianificazione e alla gestione dell'assistenza infermieristica (identificazione dei bisogni di assistenza, pianifica-

zione, realizzazione e gestione degli interventi) è inevitabilmente un tempo residuo, che non consente uno svolgimento ottimale dei compiti organizzativi. È una criticità, questa, che richiederebbe un ripensamento globale delle modalità attuali di erogazione dell'assistenza infermieristica, finalizzato a garantire che entrambe le aree di competenza (sanitaria e organizzativa/gestionale) possano essere svolte con la dovuta attenzione e professionalità.

DI ALESSANDRO FAMBRI RESPONSABILE UNITÀ OPERATIVA DI PROVVEDITORATO ED ECONOMATO

Un esempio di monitoraggio e di controllo nell'appalto di ristorazione



Il 10 ottobre scorso, presso la R.S.A. San Bartolomeo, si è tenuto un convegno dal titolo *“Un esempio di monitoraggio e di controllo nell'appalto di ristorazione - Esperienze a confronto: il punto di vista dell'appaltante e dell'appaltatore”*.

Questo incontro è stato voluto ed organizzato dall'Unità Operativa di Provveditorato ed Economato per portare a conoscenza di altri operatori del settore, in particolare stazioni appaltanti, il metodo di controllo e monitoraggio progettato e messo in opera per l'appalto di

ristorazione presso la Civica di Trento.

L'affluenza è stata molto soddisfacente, circa ottanta persone (praticamente la capienza massima della sala) tra direttori e funzionari di altre RSA, di Comunità di Valle, dell'A.P.S.S., di altre stazioni appaltanti ed anche alcuni operatori del settore provenienti da fuori regione.

Vi è stato spazio per confrontare anche altre esperienze nonché per proporre domande e stimolare chiarimenti; sentiti alcuni partecipanti, la giornata è stata apprezzata e giudicata utile ed interes-

te. L'ambito è sicuramente di grande interesse ed è, in questo periodo, in forte evoluzione così che un po' tutti hanno già sperimentato, stanno sperimentando o hanno intenzione di impegnarsi in questo genere di soluzioni.

Venendo alla sostanza della giornata, possiamo brevemente dire che presso la Civica di Trento si è strutturato un servizio di ristorazione che si basa su un appalto di risultato, cioè un sistema che collega il corrispettivo dell'appaltatore ai risultati conseguiti. Per misurare tali risultati è stato

approntato un metodo di valutazione che rileva la correttezza della gestione, per mezzo d'una ricca check list compilata settimanalmente, e registra il gradimento degli utenti con dei questionari di soddisfazione, anch'essi somministrati con frequenza settimanale o quindicinale. Su questa prima parte hanno presentato la loro relazione l'Economo della Civica, Alessandro Fambri, in dialettica con il Responsabile vendite di Sodexo, Marco Simonetto; di seguito hanno affrontato nel dettaglio i controlli la Dietista, Loredana Andreatta, in contrapposizione/correlazione con la Responsabile Qualità Nord-Est di Sodexo, Anna Franz. Un importante contributo hanno portato anche Patrizia Leoni, coordinatore di nucleo della Civica, e Barbara Pocchiesa, parente di un residente.

Diverse sono state le particolarità e le novità trattate, per le quali, per i più interessati, si rimanda alla documentazione in fase di pubblicazione sul sito internet della Civica di Trento. A corollario del tema principale e per arricchire e completare l'argomento sono state presentate, e molto apprezzate, le seguenti relazioni: Emiliano Feller, esperto di controllo di qualità e di certificazione di prodotti, che ha parlato di non conformità come elemento di crescita e Michele Cozzio, della Facoltà di Giurisprudenza dell'Università di Trento che ha presentato alcuni aspetti salienti della nuovissima Direttiva europea in materia di appalti, in particolare trattando il regime light previsto per l'aggiudicazione di alcune tipologie d'appalti.

Ha chiuso la giornata Massimo Giordani, Direttore UPIPA, trattando il tema dei metodi di controllo come misurazione della qualità nel sistema UPIPA e nel territorio trentino, proponendo una sintesi dei temi affrontati ed illustrando la posizione di UPIPA in materia.

In conclusione, vorrei ringraziare la Presidenza e la Direzione della Civica che hanno sostenuto e creduto in questa nostra iniziativa, Loredana Andreatta e Anna Franz dalle quali è partita la scintilla e tutti coloro che hanno a vario titolo contribuito alla riuscita della giornata che, tra l'altro, è stata "a costo zero" grazie al volontariato di tutti, compresi i relatori che sono intervenuti per amicizia e per passione.

LA NUOVA VERANDA IN CASA DI SOGGIORNO

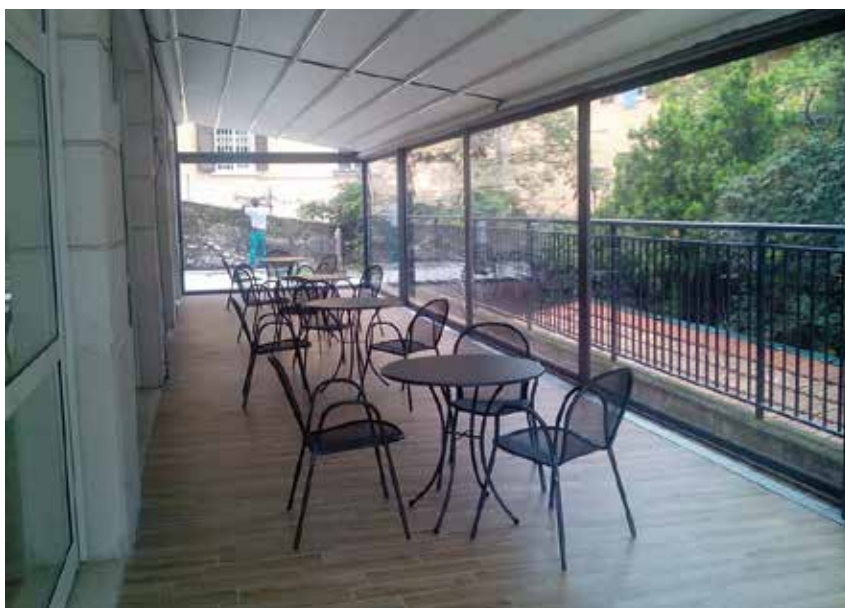
L'Unità Operativa di Provveditorato ed Economato rende noto che nelle settimane scorse è stata ultimata la nuova veranda/giardino d'inverno presso la Casa di Soggiorno di via della Collina. Si è realizzata un'area

coperta di circa 55m2, con una struttura molto solida che può rimanere aperta ed essere utilizzata anche con il maltempo. Il telo di copertura è impermeabile; lungo tutto il perimetro aperto sono stati predisposti dei teli trasparenti per creare un ambiente più protetto dal vento. Sia le tende di copertura che i teli laterali sono azionabili con motori elettrici.

Nella struttura, realizzata in acciaio ed alluminio, è stata incorporata una grondaia per lo scarico dell'acqua.

Con l'occasione, si è anche rifatta la pavimentazione, prima in asfalto, posando delle piastre in pietra ricostruita; per la zona veranda è stata scelta una piastra effetto legno per un ambiente più caldo, mentre per le aree scoperte si è optato per una piastra di colore chiaro tipo pietra.

È stata rivista ed arricchita l'illuminazione del giardino ed è stata creata una nuova aiola a vasca lungo uno dei muri di cinta del giardino. Per procurarsi l'acqua per innaffiare e per abbellire il giardino è stata





posizionata anche una graziosa fontana in pietra rosa.

Gli ospiti della struttura hanno molto apprezzato la nuova realizzazione; da parte nostra, speriamo che la nuova veranda/giardino d'inverno offra l'opportunità di stare di più all'aria fresca con un'ottimale livello di confort.

Nel complesso l'intervento, realizzato da Eurotendaggi di Pergine Valusgana, è costato oltre € 50.000,00, in gran parte finanziati con contributo provinciale in conto capitale.

CONTROLLO ACCESSI PRESSO LA RSA DI S. BARTOLOMEO

L'Unità Operativa di Provveditorato ed Economato rende noto che da inizio novembre, anche presso la RSA San Bartolomeo, è entrato in funzione lo stesso sistema di controllo accessi con badge già sperimentato con successo presso la RSA Angeli Custodi.

La soluzione adottata differisce in parte dalle scelte operate presso l'altra RSA perché diverse sono le esigenze e lo stato dei luoghi. La differenza più

evidente è che gli accessi all'area esterna rimarranno regolati come in precedenza. Questo, unitamente al fatto che, in orario diurno, la struttura è liberamente accessibile a tutti rende non necessari i badge per parenti e visitatori.

Sono protette con accesso mediante badge tutte le entrate dell'edificio e, per evitare il ripetersi di alcuni spiacevoli fatti, con il medesimo sistema sono ora difese anche le porte d'accesso agli spogliatoi.

Il personale dispone già dei badge differenziati in base alle diverse ed opportune classi di abilitazione, mentre, come già detto, per i parenti ed i visitatori non è necessario l'uso del badge. L'Unità Operativa di Provveditorato ed Economato è a disposizione per qualsiasi richiesta di informazioni o chiarimenti.

LA PREVENZIONE DELLA TUBERCOLOSI

di Diego Cappello responsabile del servizio di prevenzione e protezione

Già da alcuni anni, l'Organizzazione Mondiale della Sanità ha indicato la tubercolosi (TB) come uno dei grandi problemi di sanità pubblica a livello mondiale. Vista la scarsa incidenza della TB nel nostro Paese, l'Italia è stata classificata a basso rischio, ma nello stesso tempo è stata evidenziata una non trascurabile incidenza di infezioni tubercolari tra gli operatori sanitari, che per le caratteristiche del lavoro prestato si collocano tra le categorie più esposte agli agenti biologici. Dall'altro lato, un operatore sanitario infetto rappresenta un pericolo anche per colleghi ed assistiti. Di questa importante questione si è occupata, oltre al D.Lgs. 81/08, anche la Conferenza Stato-Regioni-Province Autonome, che il 7 febbraio 2013 ha approvato un Accordo specifico sulla prevenzione della tubercolosi nel settore sanitario. Questo Accordo rappresenta un concreto strumento di valutazione, prevenzione e protezione dal rischio di TB. Recependo tale Accordo, la Civica di Trento ha recentemente aggiornato la valutazione del rischio biologico, e a partire dal 2014 il Medico Competente richiede il test tubercolinico a tutti gli operatori d'assistenza e gli infermieri professionali neoassunti, da effettuarsi entro la prima visita medica di Sorveglianza Sanitaria. Nel caso si dovessero manifestare casi di tubercolosi tra lavoratori o utenti, questi verrebbero prontamente indirizzati ad un centro di assistenza specializzata, quale può essere il reparto di pneumologia dell'Ospedale Santa Chiara. Ad oggi, nelle strutture della Civica di Trento non si è registrato nessun caso di tubercolosi né tra gli utenti, né tra i lavoratori.

Il tirocinio degli studenti Educatori professionali sanitari presso l'A.p.s.p. "Civica di Trento"

Ormai da qualche anno è in essere tra A.p.s.p. "Civica di Trento" e la Facoltà di medicina e chirurgia dell'Università di Ferrara (sede di Rovereto), una convenzione per l'effettuazione di tirocini da parte di studenti del corso di laurea triennale per educatore professionale. Nel corso degli anni sono passati diversi studenti, che hanno così avuto modo di confrontarsi con la realtà operativa di un ambiente professionale complesso quale quello dell'A.p.s.p. I percorsi prevedono un minimo di 300 ore per il primo anno, 400 per il secondo e 500 per il terzo per ogni studente, che è affiancato nel corso dei mesi di tirocinio da un supervisore (un educatore professionale che lavora presso l'A.p.s.p.). Crediamo che tali esperienze siano davvero formative per il ragazzo, che ha modo di effettuare un percorso determinante per la costituzione della propria professionalità. Anche l'Ente può, comunque, avere delle possibilità e delle opportunità qualora la collaborazione risulti positiva. Proponiamo ora delle brevi interviste alle tre realtà che entrano in gioco in tali esperienze: un tutor dell'Università (Giacometti Diego), un supervisore (Elisa Offer) ed una studentessa (Laura Lorenzetti – 1 anno),.

INTERVENTO DI DIEGO GIACOMETTI, TUTOR DELL'UNIVERSITÀ

- Su quali competenze, in particolare, hanno modo di lavorare i ragazzi che effettuano il tirocinio presso l'A.p.s.p. "Civica di Trento"?

Credo siano principalmente tre le competenze su cui hanno modo di sperimentarsi i tirocinanti -futuri educatori professionali- all'interno della l'Apsp "Civica di Trento"; innanzitutto la competenza relazionale: significa riconoscere se stesso e l'altro all'interno di dinamiche che permettono di far crescere entrambi; rimane competenza centrale per l'educatore che si caratterizza come figura professionale non tanto per cosa fa, ma per come lo fa. In secondo luogo lo studente si sperimenta all'interno di equi-

pe di tipo multiprofessionale: all'interno di un mondo complesso quale è l'A.p.s.p. "Civica di Trento", il futuro educatore impara a gestire il proprio ruolo professionale, definisce i propri mandati, aumenta la capacità di interloquire con altre figure professionali. In fine, ma non meno importante, in questi anni di tirocinio gli ospiti della l'A.p.s.p. "Civica di Trento" hanno aiutato moltissimo i ragazzi, solitamente molto giovani, a crescere quella parte che chiamiamo "saper essere" educatore professionale. Molti dei nostri studenti, grazie alle relazioni con gli ospiti, si sono interrogati sul proprio modo di essere, del proprio rapporto con il tempo, hanno potuto ripensare a come vivono le proprie relazioni familiari, sicuramente hanno pensato al tema della malattia e della morte, hanno avuto l'occasione di ripensare il proprio modo di stare al mondo.

- Ci spieghi le modalità di interazione tra Università ed Ente, sede di tirocinio?

Il Corso di laurea in Educazione Professionale con sede a Rovereto ha stipulato una convenzione con l'A.p.s.p. "Civica di Trento" al fine di poter realizzare all'interno delle sue strutture dei tirocini.



Il corso di laurea prevede tre tirocini molto lunghi, finalizzati, alla fine del percorso, al raggiungimento delle competenze necessarie per svolgere il ruolo di educatore professionale. Ogni tirocinio svolto dagli studenti prevede il raggiungimento di un serie di obiettivi generali posti dall'Università, e obiettivi individualizzati posti per ogni studente.

Quando contattiamo i responsabili delle sedi di tirocinio, e in particolare gli educatori professionali che seguiranno come supervisori gli studenti, non chiediamo un posto dove "fare" tirocinio, ma chiediamo di entrare in una sinergia ente-università-studente che ha l'obiettivo comune e condiviso di formare i futuri educatori professionali. Siamo convinti che un buon lavoro formativo iniziale abbia ricadute benefiche prima di tutto sulle persone che quel educatore incontrerà nel proprio percorso professionale, ma anche sugli enti nei quali lavorerà, su se stesso e in fine anche sulla stessa Università.

- Come Università cosa chiedete al supervisore (l'e.p. che lavora presso l'Ente ospitante)?

Al supervisore chiediamo un compito che spesso risulta difficile e faticoso: uscire dal ruolo di educatore professionale ed entrare in un ruolo di formatore dell'educatore professionale. Chiediamo al supervisore di accompagnare in maniera puntuale l'esperienza dello studente, con incontri costanti che permettano di riflettere su quanto si sta facendo. Chiedia-

mo di rendicontare all'Università il percorso dell'educatore in formazione tramite schede e bilanci di competenza. Nel nostro percorso universitario non basta perciò che il supervisore faccia fare qualcosa allo studente, accontentandosi di ciò che può dare. Chiediamo al supervisore di aiutarci a formare, cioè letteralmente a "dare forma" all'educatore che verrà, tanto che - in terzo anno - è proprio questa la domanda che rivolgiamo ai supervisori in fase di valutazione finale: da domani potrebbe essere un tuo collega, ha raggiunto le competenze per lavorare in una delle strutture dell'A.p.s.p. "Civica di Trento"?

INTERVENTO DI ELISA OFFER, EDUCATORE PROFESSIONALE E SUPERVISORE PRESSO LA SEDE DI VIA DELLA COLLINA.

- Che tipo di impegno è per te fare il supervisore di tirocinio agli studenti e.p.?

Essere supervisore di tirocinio è un compito importante ed impegnativo, anche per la lunghezza dei tirocini degli educatori in formazione. Quando si segue uno studente ci si mette in gioco professionalmente in prima persona. Si spiegano a parole, ma soprattutto si mostrano con le azioni, le prassi consolidate del proprio lavoro quotidiano. L'impegno fondamentale e più consistente è affiancare il ragazzo nella quotidianità, portando comunque avanti il proprio operato, dando la possibilità al tirocinante di comprendere le diverse sfaccettature del lavoro con



la persona anziana ma anche dell'organizzazione complessa quale quella della A.p.s.p. Ci sono inoltre gli incontri "formali" di supervisione, effettuati settimanalmente tra l'e.p. e lo studente, al fine di aiutare lo stesso nell'elaborazione e nella comprensione dell'esperienza, dei vissuti rispetto a questo, delle dinamiche relazionali sperimentate, delle difficoltà e dei punti di forza possiedi. Ci sono inoltre alcuni incontri con il tutor al fine di mettere a fuoco e definire gli obiettivi, che vengono poi verificati alla fine del percorso.

- In che modo ti senti formatore dei ragazzi che segui nelle esperienze di tirocinio?

Essere supervisore, secondo me, significa affiancare il tirocinante nell'esperienza di apprendimento che sta effettuando, sapendo coglierne i limiti e i punti di forza al fine di aiutarlo nel lavoro su sé e con gli altri. Ritengo che il supervisore non debba essere solo chi dice allo studente cosa fare, ma soprattutto chi lascia una certa autonomia nella sperimentazione e nella possibilità di "vivere sulla propria pelle" le esperienze. In questo modo esse non sono fredde e nozio-

nistiche, ma entrano a far parte in modo attivo della propria formazione professionale. Il compito del supervisore è poi quello di supportare lo studente permettendogli di acquisire le conoscenze, ma soprattutto le competenze fondamentali per l'acquisizione di una consapevolezza del proprio ruolo di educatore all'interno del contesto. Nel particolare contesto dell'A.p.s.p. ha, inoltre, la responsabilità di far comprendere bene al ragazzo in formazione le due fondamentali dimensioni della propria figura: quella sociale e quella sanitaria. Infatti l'e.p. utilizza la relazione e altri strumenti per raggiungere, assieme alle altre figure professionali, obiettivi, anche di tipo sanitario. Si pensi ad esempio alle "terapie non farmacologiche" o alla riduzione delle contenzioni in contesti protetti e gestiti dall'e.p.

- Cosa ti lascia un'esperienza come supervisore di tirocinio?

Molto dipende dal percorso che si riesce a fare e costruire assieme. Seguire i ragazzi in formazione dà forza alla mia professionalità: spiegare continuamente tutto aiuta anche a ricordare a se stessi ed al contesto il perché di alcune azioni, gli obiettivi del proprio agire, i retroscena di qualche scelta, la motivazione degli interventi... Quando il ragazzo si mette in gioco e effettua un buon percorso, inoltre, porta una ventata di novità all'interno del servizio, dando una sferzata di energie che ricadono positivamente sul supervisore e sulle persone con le quali ci si relaziona.

- Quali sono, secondo te, le caratteristiche principali che un e.p. in formazione presso l'A.p.s.p., deve acquisire per la costruzione della consapevolezza della propria professionalità e per la definizione del proprio ruolo?

Sicuramente la principale è la competenza relazionale (obiettivo generale di primo anno), senza la quale un educatore non è un educatore. Ma ovviamente questo non basta. È necessario avere la capacità di cogliere i diversi aspetti del lavoro in A.p.s.p.: deve essere in grado di progettare, effettuare e poi verificare degli interventi, individuali o di piccolo gruppo, mirati e con obiettivi ben specifici. Nello specifico, quindi deve essere in grado di cogliere le potenzialità e le difficoltà della persona in modo riabilitativo e progettare interventi educativi individualizzati, che si inseriscono in modo sinergico nel lavoro multiprofessionale. Deve anche saper lavorare nei diversi ambiti dell'e.p.: con l'utente (anziano), con la famiglia/rete, con il territorio (lavoro di rete), con le altre figure professionali (lavoro d'équipe), con i volontari e le altre figure non professionali (es. operatori intervento 19)...

INTERVENTO DI LAURA LORENZETTI, TIROCINANTE DI PRIMO ANNO PRESSO LA SEDE DI SAN BARTOLOMEO.

- Com'è stata la tua esperienza di tirocinio presso l'A.p.s.p.?

Il tirocinio presso l'R.S.A. di S. Bartolomeo ha costituito per me la prima esperienza formativa universitaria sul campo. Ciò ha rappresentato l'entrata



in un mondo tutto nuovo dove ho avuto il compito di comprendere sia me stessa nella relazione con l'altro che la figura professionale dell'educatore. Il tirocinio in R.S.A. mi ha permesso di partecipare ad innumerevoli attività individuali e di gruppo, sperimentandomi in prima persona ed entrando in contatto con diverse persone e patologie. In questo tipo di servizio il contatto con l'ospite è continuo, l'educatore si pone all'interno di esso in modo collaborativo con le altre figure professionali. Il ricordo del tirocinio trascorso a S. Bartolomeo è sicuramente quello di un'esperienza ricca, in cui ogni giorno ho avuto l'opportunità di ricevere molti stimoli da ospiti, personale, volontari, tirocinanti e familiari.

- Su quali competenze hai avuto modo di esercitarti in modo particolare?

La competenza su cui sento di aver lavorato maggiormente durante la mia esperienza in R.S.A. è quella relazionale, come richiesto dal tirocinio del primo anno. In tale contesto la relazione è quotidiana e caratterizza ogni azione dell'educatore. Ho scoperto una relazione che va al

Guida al Fondo per la Riorganizzazione e l'Efficienza Gestionale



FONDO PER LA RIORGANIZZAZIONE E L'EFFICIENZA GESTIONALE FOREG

Dopo aver affrontato nei precedenti numeri la spiegazione del cartellino presenze e della busta paga, in questo numero di "Civica In-Forma", abbiamo pensato di prendere in esame un'altra tematica che sta molto a cuore ai nostri dipendenti, che spesso si rivolgono all'ufficio del personale per chiarire dubbi su questa materia. Stiamo parlando del Fondo per la Riorganizzazione e l'Efficienza Gestionale, maggiormente noto con l'acronimo **Fo.R.E.G.** Tutti hanno sentito parlare di questa sigla, ma pochi sanno dare una risposta precisa: per alcuni è il nuovo nome della quattordicesima, altri lo ritengono un cambio di denominazione del fondo produttività, definizione più vicina al vero della precedente. Questa è stata la comunicazione rivolta ai dipendenti, per informarli della novità introdotta: «Il 25 gennaio 2012 è stato sottoscritto l'Accordo in ordine alle modalità di utilizzo delle risorse del fondo denominato "Fondo per la riorganizzazione e l'efficienza gestionale" per il personale del comparto autonomie locali – area non dirigenziale (di seguito definito Fo.R.E.G.) regolarmente recepito dall'Ente con deliberazione n. 8 dd. 27/04/2012 e successivamente innovato dall'Accordo di data 03/10/2013 regolarmente recepito dall'Ente con deliberazione n. 38 dd. 30/12/2013 [...] Il Fo.R.E.G. **sostituisce il sistema contrattuale della produttività preesistente a partire dal 2011.**»

Cominciamo ad analizzare i criteri e le modalità di erogazione del Fondo, scorrendo la Disciplina adottata per l'anno 2014 ed analizzando gli articoli di maggiore interesse per i dipendenti:

«Art. 1- Disposizione generale. La presente disciplina stabilisce i criteri e le modalità per la determinazione, composizione ed erogazione del Fondo per la riorganizzazione e l'efficienza gestionale, d'ora in avanti denominato Fondo, ai sensi di quanto disposto dall'Accordo di data 25/01/2012 e dall'Accordo di data 03/10/2013.

Art. 2 - Beneficiari del Fondo. Il fondo è erogato al personale a tempo indeterminato nonché al personale a tempo determinato. Il personale a tempo determinato matura il diritto alla liquidazione del fondo purché abbia prestato nell'anno almeno 30 giorni di lavoro nel medesimo Ente. Per i dipendenti con rapporto di lavoro a tempo parziale l'importo sarà calcolato tenendo presente il rapporto tra tempo pieno e tempo parziale. In ogni caso il Fondo va ripartito in misura proporzionale alla categoria e al livello retributivo del dipendente interessato alla corresponsione.

Riassumendo tutti i dipendenti che hanno lavorato nell'anno precedente almeno 30 giorni, ricevono il FoREG, in proporzione alla durata del contratto, della categoria, del livello retributivo e dell'orario settimanale.

Art. 3 - Determinazione del Fondo. Il Fondo è costituito nel seguente modo:

a) dalle risorse risultanti dall'applicazione dell'importo per dipendente equivalente di ciascun anno come definito dall'art. 3 e dall'art. 4 dell'Accordo dd. 25/01/2012 e dall'art. 3 dell'Accordo dd. 03/10/2013.

Art. 4 - Obiettivo di utilizzo del Fondo. Il Fondo è diviso in due quote (art. 7): **a) Quota obiettivi generali**, destinata a remunerare la partecipazione di tutto il personale al raggiungimento degli obiettivi generali dell'Ente; **b) Quota obiettivi specifici** destinata a remunerare la partecipazione del personale al raggiungimento degli obiettivi specifici dell'Ente. La quota obiettivi generali corrisponde al 75% del valore complessivo del Fondo e nel caso in cui l'Ente, per l'anno di riferimento, non abbia individuato obiettivi specifici, detta quota è incrementata fino al 90% del valore del fondo.

Il fondo prevede la suddivisione in due voci: quota obiettivi generali (max 90% del fondo) e quota obiettivi specifici (max 25% del fondo).

Art. 5 - Erogazione della quota obiettivi generali. La quota obiettivi generali del Fondo, previa verifica dei risultati di gestione, è liquidata ai sensi dell'art. 8 dell'Accordo dd. 25/01/2012, con riferimento al raggiungimento degli obiettivi generali dell'Ente, secondo il criterio della presenza. Le assenze sono computate sulla base di una presenza convenzionale piena di 365 giorni lavorativi proporzionalmente ridotta in relazione alle giornate di presenza

lavorativa settimanali. Da tale presenza teorica sono detratte tutte le assenze dal servizio non interamente retribuite, fatte salve le assenze per congedo parentale non interamente retribuite (ovvero retribuite al 30%) fin ad un massimo di 30 giorni annui. L'art. 9 dell'Accordo dd. 25/01/2012, prevede la diminuzione della quota obiettivi generali in proporzione all'entità della sanzione disciplinare della sospensione e la non liquidazione nel caso di licenziamento.

In pratica ogni dipendente riceve una quota proporzionata alla durata del suo contratto, al suo turno di lavoro (tempo pieno o parziale) ed al suo livello, secondo una tabella prevista dall'accordo. A tale cifra vanno tolti i giorni di malattia fatti durante l'anno precedente.

Art. 6 - Erogazione della quota obiettivi specifici. La quota obiettivi specifici varia da un massimo del 25% ad un minimo del 10% del valore complessivo del fondo. Tale quota del fondo, ai sensi degli artt. 10 e 11 dell'Accordo dd. 25/01/2012, a decorrere dall'anno 2012 potrà essere assegnata solamente a seguito della stipulazione del presente accordo che individui:

- Le risorse complessivamente a disposizione per il finanziamento della quota obiettivi specifici;
- L'ammontare medio del compenso incentivante attribuibile al personale individuato;
- Le figure professionali coinvolte e gli importi minimo e massimo alle stesse attribuibile.

L'importo massimo attribuibile al singolo dipendente per il raggiungimento degli obiettivi non potrà comunque superare i 3.000,00 €. Al personale titolare di posizione organizzativa, quale quota obiettivi specifici, è previsto un incremento della retribuzione di risultato secondo gli importi previsti dall'art. 5 dell'accordo di data 03/10/2013.

Art. 7 - Individuazione degli obiettivi generali e specifici anno 2014.

[...] Sono finanziati in via prioritaria a carico del fondo anno 2014 i seguenti istituti riconosciuti per remunerare la flessibilizzazione, la gravosità dell'orario di lavoro del personale (autonomia sul lavoro, orientamento al servizio, polivalenza del personale) e la disponibilità nella turnazione (gli importi economici riguardanti tali istituti sono erogati al personale senza rapportarli all'orario di lavoro). Tali importi s'intendono lordi e sono liquidati con lo stipendio del mese successivo a quello del ritiro:

- spostamento del riposo settimanale programmato (€ 40,00); il riposo ritirato coincidente con le festività di Capodanno, Pasqua, Ferragosto e Natale (€ 75,00);
- dipendenti che hanno accettato la modifica del turno di lavoro programmato (€ 15,00);
- dipendenti che hanno accettato la modifica della programmazione delle proprie ferie. L'entità economica è stata determinata in € 40,00= per il giorno del rientro, in € 15,00= per le eventuali restanti giornate di ferie programmate e in € 15,00= per le giornate di ferie programmate ritirate;
- [...]

Le risorse per il finanziamento degli istituti sopradescritti saranno detratte dal fondo.

OBIETTIVI GENERALI. Gli obiettivi generali sono stati fissati dal consiglio di amministrazione con deliberazione [...] e sono i seguenti:

- **rispetto degli standard di qualità presenti nella carta dei servizi dell'Ente.**

OBIETTIVI SPECIFICI. Gli obiettivi specifici sono individuati come sotto riportato [...] Dalla quota prevista saranno decurtate le risorse destinate al finanziamento degli istituti riguardanti la flessibilizzazione, la gravosità dell'orario di lavoro del persona-

le (autonomia sul lavoro, orientamento al servizio, polivalenza del personale) e la disponibilità nella turnazione, e sarà aumentata dalla parte residuale della quota destinata al finanziamento degli obiettivi generali, salvo le quote relative alle trattenute per malattia che potranno essere inserite previo finanziamento da parte della P.A.T., o, in alternativa, prevedere l'accollo da parte della Civica, previa approvazione del Consiglio di Amministrazione. [...] La somma destinata a tale obiettivo è erogata a tutto il personale avente diritto. La determinazione dell'entità economica è calcolata sulla base dei mesi di servizio (la frazione di mese pari a 16 giorni è considerata mese intero, mentre sotto i 16 è considerata pari a 0 mesi di servizio prestato) con un minimo di un mese, decurtati i mesi di assenza dal servizio a qualsiasi titolo effettuata. A tale scopo non sono computabili come giorni d'assenza quelli relativi a: a) congedo ordinario; b) fruizione del recupero accumulato.

La verifica dell'obiettivo sarà effettuata dall'Ente entro fine anno tramite opportuni strumenti e metodi di valutazione (focus group – questionari ecc..)

Alla somma stanziata dall'Ente vanno quindi tolte tutte le somme inerenti alle voci citate in questo articolo e pagate durante l'anno. La quota restante sarà poi suddivisa tra i vari dipendenti in proporzione ai criteri già illustrati nella nota posta in fondo all'articolo 5].

art. 8 - Erogazione del Fondo. Il presente accordo si applica al personale dipendente dell'APSP Civica di Trento, con esclusione dei dipendenti appartenenti all'area dirigenziale ed ha decorrenza dal 01 gennaio 2014 al 31 dicembre 2014. La corresponsione del Fondo ai dipendenti aventi diritto secondo il presente disciplinare avverrà nel rispetto delle disposizioni contrattuali.»

“Il nostro amico cartellino presenze” oppure un più professionale “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 CMCA DI TRENTO

AGOSTO

2.0000XXX YYY

YYYXXX1A11L378A

Assunto il 01/01/1900

Reparto Pres:

Gr. Ordine:

Idage:

Qualifica:

031 OPERATORE SOCIO SANITARIO

Gr. Contr.:

36,00

Saldo LUG.

4,30

P.INNAL.

P.INPS:

GIORNO	ENTR	USC	ENTR	USC	TIMBRATURE EXTRA	SALDO	ORE LAV	O-MOTT	O-O.FE	O-N.FE	NOTE		ALTRE																			
01 VEN						34,30							FERIE 7,30																			
02 SAB			R I P O S O			34,30																										
03 DOM			R I P O S O			-1,30																										
04 LUN	06.01			13.30		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			R I P O S O			31,30																										
09 SAB			R I P O S O			31,30																										
10 DOM	05.46			13.30		7,00	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			R I P O S O			25,30																										
15 VEN						25,30							RP FI 1,00																			
16 SAB	05.51			13.32		33,00	7,30						MALATTIA 7,30																			
17 DOM						4,30							MALATTIA 7,30																			
18 LUN						12,00							MALATTIA 7,30																			
19 MAR	13.30			21.16		19,30	7,30																									
20 MER			R I P O S O			19,30																										
21 GIO			R I P O S O			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			R I P O S O			16,30																										
27 MER			R I P O S O			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					10,30	06,30	30,00	8,30	2,00																						
ORE LAV.	06,30																															
TOTALE FORMULE	CC FERIE 9,00	CC MAL C 11,00	CC LAV 1,00	-RP FI 1,00	CC RFFI 1,00	CC MAL E 9,00	= REC ST -6,27	N RIPOSI 9,00	ORE ORD 86,30	NUM RIT 1,00																						
TOTALE GIUSTIFIC.	O-MOTT 30:00	O-O.FE 8:30	O-N.FE 2:00	FERIE 7:30	MALATTIA 67:30	RP FI 1:00	RITARDO 0:01	REC ST P 2:00																								
R E S I D U I														ARR. -7,12	COMP. 230,24	COD. 96,00	DIM. 127,12	CEN.	FEB.	MAR. 36,00	APR.	MAG.	GIU.	LUG. 52,30	AGO. 7,30	SET.	OTT.	NOV.	DIC.			
009.FERIE																																

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:

TOTALE FORMULE	CC FERIE	CCMAL C	CC LAV	=RP FI	CC RPFI	CC MAL E	= RBC 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.	0-MOTT	0-O.FE	0-N.FE	FERIE	MALATTIA	RP FI	RITARDO	RBC ST P		
	30:00	8:30	2:00	7:30	67:30	1:00	0:01	2:00		

R E S I D U I				ARR.	COMP.	COD.	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 2 - Residui

GG FERIE	Sono le giornate di ferie effettuate durante il mese corrente, nell'esempio il dipendente ha fatto 1 giorno di ferie.
GG LAV	Le effettive giornate lavorate dal dipendente, come attestano anche le timbrature.
RP FI	Questo è il contatore che indica le ore di riposo in festività ancora da recuperare. Infatti se la festività cade sulla giornata di riposo (ad esclusione di una festività religiosa che cada di domenica), il dipendente ha diritto ad ore compensative da recuperare.
REC ST	Contatore delle ore di straordinario fatte in passato, che il dipendente deve recuperare.
N RIPOSI	Il totale di giornate di riposo fatte nel mese corrente.
REC FI	Contatore delle ore lavorate durante la festività, che sono in recupero per il dipendente.
P STR	Indica le ore di straordinario che dovranno essere pagate, sempre che sia stata scelta questa opzione e non di metterle a recupero.
P FID/FIN	Indica il pagamento della festività diurna oppure notturna del mese.
C FI/C ST	Indica la compensazione che spetta ai dipendenti che hanno deciso di mettere le ore di straordinario e festive in recupero.
PAG AS S	Indica il pagamento delle ore per assemblee sindacali (chi invece ha scelto il recupero ore, le troverà sommate nel contatore REC ST).
NUM RIT	Indica quante volte il dipendente è entrato in ritardo nel mese corrente.
GG MAL C/E	Sono i giorni di malattia fatti nel periodo: sono divisi tra CALCOLATI (C) ed EFFETTIVI (E, ovvero senza i giorni di riposo e le festività).
S-FI. D	Rappresenta il totale delle ore lavorate nei giorni di festività.
O-NOTT.	Rappresenta il totale delle ore lavorate durante l'orario notturno (22.00 – 6.00).
O-N. FE	Rappresenta il totale delle ore lavorate durante l'orario notturno nei giorni festivi (la notte tra sabato e domenica).
O-O. FE	Rappresenta il totale delle ore lavorate durante le giornate festive (diurne).
S-ST	Sono le ore di straordinario fatte dal dipendente, che ha scelto la modalità a pagamento.
FERIE	Sono le ore di ferie fatte nel periodo indicato.
ASS SIND	Sono le ore di assemblee sindacale fatte nel mese corrente.
REC O ST/FI	Sono le ore di recupero (dal contatore dello straordinario, oppure da quello delle festività) fatte nel periodo.
RITARDO	Sono i minuti/ore di ritardo che il dipendente ha fatto nel mese corrente.
RP RITIR	Sono le ore di riposo ritirato fatte nel periodo (RP cerchiato sul cartellone).
REC RP R	Sono le ore di recupero riposi ritirati fatte nel mese corrente (RR sul cartellone).

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.

Guida alla lettura della busta paga

Dopo aver affrontato la lettura del cartellino presenze, ora ci aspetta una sfida ardua e molto difficile, ovvero la spiegazione della busta paga: quanti di voi si sono cimentati nell'impresa, arrivando indenni fino al termine? Non crediamo molti.

ENTE			FOGLIO RETRIBUZIONE		
CIVICA DI TRENTO			Pos. INAIL 0258313114		
VIA DELLA MALPENSADA 156			Voce 0312		
38100 TRENTO TN			CODICE FISCALE	COD. DIP.	PERIODO RETRIBUZIONE
cod. fisc. - 00260880224			XXYYYY00A00L378A	2.0001	MARZO 2014
CAPICATT.	% PART-TIME	QUALIFICA	DIPENDENTE ARISTOTELE PICASSO VIA DEI PITTORI, 16 38100 TRENTO		
500		OPERATORE SOCIO SAN			
43.20		LIV. B E4 CAT. 0 OPERAIO			
DATA NASCITA	DATA ASSUNZIONE	DATA CESSAZIONE			
01/01/1900	31/12/1980				
2.CCPL COMPARTO AUTONOMIE LOCALI					

Nella parte superiore del foglio, come vedete nell'immagine superiore, troviamo i dati anagrafici del dipendente: a destra sono riportati codice fiscale, codice dipendente, mese di retribuzione ed indirizzo. Nella parte sinistra, invece, vediamo i dati lavorativi della persona: indirizzo della ditta, codice della struttura dove il lavoratore presta servizio, qualifica professionale, livello e categoria, data di nascita, data di assunzione e tipologia di contratto. Il sistema di classificazione del personale si articola in 4 categorie (nella busta paga indicati come livello), denominate rispettivamente A, B, C e D. In ciascuna categoria B, C e D è previsto un livello di base e un livello evoluto, determinato dalla posizione professionale di appartenenza e 4 posizioni retributive (1,2,3 e 4) maturate in base all'anzianità di servizio; nell'esempio sopra riportato il dipendente è inquadrato nel livello B base, vantando il massimo d'anzianità di servizio (4). Per quanto riguarda la categoria: 0 indica il tempo indeterminato, 3 e C i contratti a tempo determinato superiori ad un anno, mentre 4 e D simboleggiano i contratti a tempo determinato inferiori all'anno.

Nella parte centrale del foglio, raffigurata nell'immagine sottostante troviamo le diverse voci che concorrono a determinare il valore mensile: la prima grande distinzione va fatta tra voci fisse e continuative (raggruppate all'interno del rettangolo) e voci accessorie, ovvero tutte le altre. Un'altra importante differenza riguarda le voci fisse che hanno sempre mensilmente tutti i dipendenti e quelle che variano in base all'anzianità di servizio: stipendio base (**cod. 100**) l'indennità integrativa speciale (**cod. 106**), l'assegno annuo (**cod. 109**) e l'indennità di vacanza contrattuale (**cod. 214**) sono voci fissate dal Contratto Collettivo, che variano in base alla figura professionale di appartenenza, la categoria ed il livello per la posizione contributiva maturato nel corso degli anni. Maturato economico (**cod. 108**), salario esperienza professionale (**cod. 110**) ed elemento individuale retribuzione (**cod. 112**), invece, sono legati all'anzianità di servizio.

Sotto il rettangolo grande troviamo invece le voci accessorie, ovvero le maggiorazioni che si vanno a creare nel mese lavorativo precedente: ricordiamo ad esempio che sulla busta paga di marzo, troverete le maggiorazioni di febbraio. Nella figura sottostante sono riportate la maggior parte delle voci che in genere sono scritte sulla busta paga:

ORE STRAORDINARIO DIURNO 15% (COD. 141): è la maggiorazione per aver fatto un'ora di straordinario diurno, che comporta un incremento del 15% rispetto ad un'ora ordinaria.

MAGGIORAZIONE FESTIVITA' 30% (COD. 147): in questo caso il dipendente ha lavorato durante una festività così il valore economico delle ore lavorate sarà aumentato del 30%. Le stesse ore poi sono caricate a recupero nel contatore riportato sul cartellino o foglio presenze.

ORE STRAORDINARIO FESTIVO O NOTTURNO 30% (COD. 149): facendo straordinario durante un giorno festivo oppure durante la fascia notturna (22.00-6.00), le ore sono aumentate del 30%.

MAGGIORAZIONE FESTIVITA' 50% (COD. 150): in questo caso il dipendente ha fatto la notte durante una festività così il valore economico delle ore lavorate sarà aumentato del 50%. Le stesse ore poi sono caricate a recupero nel contatore riportato sul cartellino o foglio presenze.

		COD.	DESCRIZIONE VOCE	PERIODO RIF.	DATO BASE	ORE LAVORATE	COMPETENZE	TRATTENUTE
CSBA	x x x x	100	STIPENDIO BASE	VOCI FISSE E CONTINUATIVE			1.129,00	
	x x x x	106	INDENN. INTEGRAT. SPECIALE				526,49	
	x x x x	108	MATURATO ECONOMICO				18,59	
	x x x x	109	ASSEGNO ANNUO				187,00	
	x x x x	110	SALARIO ESP. PROFESSIONALE				18,90	
	x x x x	112	ELEM. INDIV. RETRIBUZIONE				2,83	
	x x x x	141	ORE STRAORD. DIURNO 15%	VOCI	12,23864	1,00	12,24	
	x x x x	147	MAGG. FESTIVITA' 30%		1,59634	7,50	11,97	
	x x x x	149	ORE STR. FEST. O NOTT. 30%		13,83498	1,00	13,84	
	x x x x	150	MAGG. FESTIVITA' 50%		3,72480	8,00	29,80	
	x x x x	214	I.V.C. TABELLIARE 2010/2012				13,82	
	x x x x	248	COMP. RIP. RIT. ORD. F. DO AC	ACCESSORIE		1,00	40,00	
	x x x x	249	COMP. RIP. RIT. FEST. F. DO AC			1,00	75,00	
	x x x x	250	SERVIZIO ORD. FESTIVO		2,30000	7,50	17,25	
	x x x x	251	SERVIZIO ORD. NOTTURNO		2,30000	8,00	18,40	
	x x x x	252	SERVIZIO NOTT. / FESTIVO		3,00000	8,00	24,00	
	x x x x	258	COMP. CAMBIO TURNO F. DO AC			1,00	15,00	
	x x x x	266	RITIRO FERIE F. DO AC			1,00	15,00	
	x x x x	267	RIENTRO FERIE F. DO AC			1,00	40,00	

COMPENSO RIPOSO RITIRATO ORDINARIO (COD. 248) o **FESTIVO** (COD. 249): Queste due voci evidenziano un ritiro riposo: nel primo caso essendo un giorno ordinario al dipendente sono pagati 40 euro lordi, nel secondo caso essendo un giorno festivo sono 75 euro lordi.

SERVIZIO ORDINARIO FESTIVO (COD. 250), **NOTTURNO** (COD. 251) o **NOTTURNO/FESTIVO** (COD. 252): sono le maggiorazioni riservate rispettivamente alle ore lavorate durante un giorno festivo, il turno notturno oppure il turno notturno fatto durante un giorno festivo.

CAMBIO TURNO (COD. 258), **RITIRO FERIE** (COD. 266), **RIENTRO FERIE** (COD. 267): sono le indennità previste per compensare i disagi sostenuti dal dipendente nel favorire le esigenze dell'ente. Nel caso di cambio turno o ritiro ferie sono 15 euro lordi, mentre per un rientro ferie l'indennità è di 40 euro lordi.

Passiamo ora alla parte più complicata della busta paga ovvero quella che riporta le trattenute previdenziali e le tasse da versare, illustrate nella figura sottostante. Nella parte più alta dell'immagine troviamo la **retribuzione utile** per calcolare il TFR (Trattamento di Fine Rapporto), ovvero la somma di tutte le voci riportate in precedenza. Il **totale Base**, invece, è la somma di tutte le voci fisse e continuative, ovvero stipendio base, indennità integrativa speciale, assegno annuo e indennità di vacanza contrattuale tabellare e le voci legate all'anzianità maturata.

Appena sotto le due voci appena analizzate troviamo il **contributo** (COD. 563) che il dipendente ha deciso di versare a Laborfonds per integrare la quota che già versa il datore di lavoro; la riga sottostante invece riporta la rata addizionale regionale, ovvero un'imposta a rate, che ogni dipendente paga da gennaio a novembre, calcolata sull'imponibile fiscale dell'anno precedente.

Nella zona centrale troviamo due strisce sottili: nella prima è riportato il contributo che il datore di lavoro (nella quota del 2% della retribuzione utile tfr) versa per la previdenza complementare. La seconda cifra

[illegible]

riporta la quota del TFR (29,46 euro) versata nella previdenza complementare: per ogni dipendente viene accantonato mensilmente una parte della retribuzione utile TFR (che si ottiene dividendo la somma per 13,5) per il fondo relativo al Trattamento di Fine Rapporto o Liquidazione, e di questa cifra il 18% viene versato a Laborfonds, ovviamente solo per chi è iscritto (nell'esempio riportato dividiamo 2209,13 euro per 13,5 ed otteniamo 163,70 euro; il relativo 18% ammonta a 29,46 euro).

Nella riga successiva troviamo la situazione del TFR: dopo la data d'assunzione (01/01/1900), è riportata la somma di tfr maturata finora (49.000 euro), quanto eventualmente anticipato (nell'esempio 0,00), l'accantonamento progressivo dell'anno in corso (INC. AC, ovvero quanto accantonato nell'anno; nell'esempio si sommano gli accantonamenti di gennaio e febbraio per un totale di 389.55 euro), quanto eventualmente liquidato nell'anno in corso ed il saldo finale.

Nella parte inferiore sono riportate dettagliate tutte le trattenute versate ai vari istituti di previdenza, ovvero CPDEL (Cassa pensioni dipendenti enti locali), nella misura del 8.85% della retribuzione mensile utile e INADEL TFS (Trattamento di Fine Servizio, ovvero un'indennità prevista per i dipendenti pubblici assunti a tempo indeterminato e per i dipendenti a tempo determinato che hanno prestato servizio continuativo per più di un anno) nella misura del 2% sull'80% della retribuzione fissa e continuativa. Nell'ultima riga troviamo le trattenute relative al Fondo Previdenza e Credito (FPC).

GG. CONTR.	GG. RETR.	SETTIMANE RETRIBUITE											
26	30	4	4	5									
TIPO	DETRAZIONI						PROGRESSIVE						
	MENSILI												
ggdet							31,00					90,00	
LD/AS							93,05					278,78	
TOT.							93,05					278,78	
GODUT							93,05					278,78	

Nella parte destra del foglio, invece come si può vedere nella figura a fianco, sono riportati i giorni contributivi e retributivi del dipendente e le settimane retribuite suddivise per mesi. Nelle tre celle più grandi troviamo le detrazioni per lavoro dipendente (LD/AS) ed eventuali familiari a carico, in questo caso assenti.

Per quanto riguarda l'irpef (vedi figura sottostante), i dati segnati in busta paga riguardano l'imponibile, le trattenute lorde, la somma progressiva dell'imponibile e le trattenute nette per l'anno in corso.

IRPEF	IMPONIBILI	MENSILI	TRATT. LORDE	IMPONIBILI	PROGRESSIVI	TRATT. NETTE
ANNO IN CORSO	1.953,38		481,26	5.667,22		1.112,91
ANNO PREC.	0,00	24,55	0,00	0,00		0,00

Nell'ultima sezione del foglio sono riportati i totali: prima le competenze lorde, ovvero la somma di tutte le voci riportate nella prima parte della busta paga (voci fisse e voci accessorie), poi il totale delle trattenute previdenziali, le trattenute fiscali nette (ossia le lorde meno le detrazioni; nell'esempio $481,26 - 93,05 = 388,21$) e le varie (in questo caso la rata addizionale regionale ed il contributo laborfonds versato dal dipendente). Nell'ultima cella a destra troviamo l'importo netto della busta paga, versato al dipendente il 27 del mese.

COMPETENZE LORDE		TRATTENUTE			CONGUAGLIO +/-	ARROTOND.	NETTO A PAGARE
		PREVIDENZIALI	FISCALI NETTE	VARIE			
2.209,13		241,17	388,21	42,20	0,00	0,00	1.537,55

SITUAZIONE AL	BANCA											
	GEN.	FEB.	MAR.	APR.	MAG.	GIU.	LUG.	AGO.	SET.	OTT.	NOV.	DIC.
FERIE												
R.O.L.												
EX FESTIVITA'												
FERIE	ARRETRATI A.P.		COMP.AC.TEORICA		COMP.AC.REALE		TOTALE GODUTE		SALDO TEORICO		SALDO REALE	
R.O.L.												
EX FESTIVITA'												

di là delle parole, dove a parlare sono sguardi, gestualità, emozioni e sentimenti. Inizialmente non nascondo di aver trovato difficoltà nella relazione con gli ospiti affetti da demenza: loro erano capaci di leggere in me molto più di quanto fossi in grado di fare io, ogni mio timore ed esitazione costituiva un ostacolo che si interponeva nella relazione. Ho impiegato un po' di tempo a prendere consapevolezza di questo limite che mi auto ponevo. Con l'aiuto della mia supervisora sono riuscita ad abbattere, almeno in parte, questa barriera e scoprire l'immensità della componenti racchiuse nella relazione. Un'altra competenza che ho sentito l'esigenza di esplorare è quella della progettazione. È sorta in me infatti la necessità di comprendere chi è l'educatore professionale, figura che talvolta non vedevo riconosciuta neanche dal personale o dai familiari. L'idea educativa nella mentalità comune è legata strettamente al progresso, alla conquista di autonomie e capacità come può avvenire nei bambini. Nella "perdita" a cui va, più o meno lentamente, incontro l'anziano la figura dell'educatore non è compresa. Inizialmente nel portare avanti progetti individuali con ospiti presenti in struttura faticavo a distinguere la mia azione da quella di un volontario. La progettazione è la modalità attraverso cui l'educatore guida il suo agire, nulla è lasciato al caso e ogni attività, individuale e di gruppo, è studiata affinché sia possibile stimolare le capacità residue dell'indi-

duo secondo gli obiettivi stabiliti e condivisi nel P.A.I. con le altre figure professionali.

Per concludere, necessario è stato approfondire la competenza di documentazione, ricerca e formazione proprio perché la mia preparazione universitaria fino a quel momento non aveva previsto nessun insegnamento relativo a tale ambito. A superare questa lacuna mi è stato sicuramente di grande aiuto il personale, che talvolta durante le riunioni si interrompeva per spiegarmi velocemente il termine utilizzato. In seguito toccava a me documentarmi sulla patologia, farmaco o modalità d'intervento che fosse in modo da prendere sempre più familiarità con un mondo che si rivelava per me tutto nuovo.

- In che modo l'esperienza di tirocinio ti è servita da un punto di vista professionale? E personale?

Come ho già accennato precedentemente, l'esperienza di tirocinio in R.S.A. mi è servita per comprendere la ricchezza e la varietà racchiusa nella figura dell'educatore professionale. La sua azione si rinnova quotidianamente: nella relazione con gli ospiti, nelle dinamiche, nelle esigenze di tempi e di spazi legati ad ogni persona. Nel tirocinio ho potuto inoltre conoscere e comprendere le diverse figure professionali presenti in struttura ed attuare con loro delle collaborazioni. In questo modo si superavano gli stretti confini a cui talvolta ogni professionista si attiene per costituire un terreno comune finalizzato al benessere e all'aumento della

qualità della vita dell'ospite. Ho compreso come nelle attività di gruppo sia importante non perdere di vista il singolo, soprattutto in relazione agli obiettivi fissati nel P.E.I. e nel P.A.I., monitorare l'andamento, confrontare i dati creandosi se necessario degli strumenti per poterlo fare, utilizzare i sistemi informatici per comunicare ciò che si è rilevato ai colleghi.

Da un punto di vista personale, ho imparato a conoscermi ed ascoltarmi nelle relazioni con gli altri. Troppo spesso infatti, inconsapevolmente, rifiutavo le emozioni negative e le difficoltà davanti agli ospiti cercando di mascherarle con sorrisi e gesti cordiali. Ma in questo

NOTIZIE IN BREVE

RAPPRESENTANTI DEGLI OSPITI PER LE RSA DELLA "CIVICA DI TRENTO" BIENNIO 2014-2015

RSA di Gabbiolo
Bernardi Dario
Angiolini Indino

RSA di via della Collina
Benini Leopoldina
Giovannini Valentino
Grassi Silvano

RSA di via Malpensada
Zanin Adriana
Endrizzi Barbara
Brillanti Carlo

RSA di Gardolo
Attualmente senza rappresentanti in seguito alle loro dimissioni

modo sentivo di mettere a dura prova me stessa e la mia autenticità. Ricordo un pomeriggio in cui una signora mi raccontò la sua vita, degli eventi dolorosi che a distanza di anni si facevano sentire più vivi che mai. Forti erano le emozioni e l'empatia: ho sentito le lacrime salirmi agli occhi e sono rimasta spiazzata, tanto da trovare una scusa e andarmene. La soluzione era lì e si manifestava nel modo più naturale possibile tanto da rendersi visibile; in un secondo momento sono tornata dall'ospite per esprimerle la commozione che il suo racconto aveva suscitato in me e questo ha permesso di creare una vicinanza ancora maggiore. Ho capito quindi che prima di tutto devo essere serena e stare bene come persona, di cercare di ridurre il senso di impotenza che mi spingeva a mostrarmi sempre forte e soprattutto ad essere meno severa con me stessa.

- Secondo te, come si esprime il ruolo dell'educatore in A.p.s.p. nelle sue due principali componenti: sociale e sanitaria?

Non nego che talvolta ho avuto la percezione, anche all'interno delle riunioni del personale, che ci fossero due gruppi ben distinti: gli operatori sanitari da una parte, i quali si occupavano della riabilitazione e delle mansioni sanitarie e assistenziali, gli operatori sociali dall'altra i quali organizzavano attività, uscite, progetti individuali. L'educatore veniva posto in questa "seconda categoria" e questo faceva sorgere in me alcune perplessità, partendo dal fatto

che l'Università che frequento è sotto l'Ateneo degli Studi di Medicina e Chirurgia di Ferrara. L'Università prevede di formare nell'arco dei tre anni educatori professionali capaci di inserirsi e collaborare all'interno di un'equipe sanitaria. In primo luogo questo significa conoscere le patologie, i farmaci e i limiti dettati da una condizione fisica dell'ospite preso in carico. Conoscenza che si traduce nell'invitare la persona ad un'attività o proporre ad essa qualcosa che abbia le possibilità di attuare. Non solo, l'azione dell'e.p. si può porre in continuità con quella di altre figure, ad esempio per la riabilitazione: pensiamo al caso di un'ospite che in seguito ad una caduta ha riportato una rottura dell'arto superiore, oltre alla fisioterapia si possono aggiungere attività in cui viene stimolato l'utilizzo delle braccia e delle mani, un modo piacevole e leggero per riconquistare l'abilità di movimento perduta. Dal punto di vista sociale, mi piace pensare all'educatore come una persona che si pone

vicino agli ospiti, gli ascolti e sia in grado di fornire ad essi un contatto significativo sganciato da quelle che possono essere "standardizzate pratiche di assistenza", la quali sono inevitabili a causa delle scansioni dei tempi all'interno di una grande struttura come l'R.S.A.. Ascolto di ciò che alla persona piace fare nella possibilità di attuare piccoli interventi come fornire dei libri, giornali, cruciverba, accompagnare nell'orto, proporre attività o pensare di attuarne di nuove partendo dalle potenzialità racchiuse in chi ci si trova davanti. Oppure pensare a come rendere più piacevoli delle pratiche in modo semplice, magari proponendo al personale di mettere della musica mentre si accompagna l'ospite a fare il bagno guidato. Mi sento di dover chiudere però ricordando quanto sia importante il rispetto, il rispetto per le persone che hanno vissuto una vita e hanno il diritto di impiegare il loro tempo come desiderano, anche essendo lasciate tranquille in camera.

NOTIZIE IN BREVE

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE E REVISORI DEI CONTI

Consiglio di Amministrazione

Paolazzi Giancarlo	Presidente
Refatti Franca	Vice-Presidente
Innocenti Lucia	Consigliere
Gravili Carlo	Consigliere
Pedriotti Maria Antonia	Consigliere

Revisori dei Conti

Costa Laura
Mazza Pasquale
Toller Claudio

Il nucleo arcobaleno "prima" e "dopo"



Maratona del Gelato 4ª edizione e Sentiero dei Colori 2ª edizione

Per il quarto anno consecutivo il 18 agosto si è svolta con successo la festa denominata “Maratona del Gelato” che ha visto coinvolte ben quattordici gelaterie della città e dintorni e le strutture della A.P.S.P. Civica di Trento. La gelatata è ormai un evento imperdibile! Durante questa manifestazione c'è un clima di festa e allegria, nelle varie strutture si è trascorso un pomeriggio goloso, assaporando degli ottimi gusti di gelato gentilmente offerti dalle più note gelaterie. Il pomeriggio è stato anche molto divertente con balli e musica dal vivo!

Il tempo meteorologico non è stato dei più favorevoli, ma anche se non c'è stato il caldo afoso, i residenti, i familiari e tutti gli amici delle quattro case di riposo hanno gradito e apprezzato i vari gusti di gelato che sono stati generosamente regalati. Anche quest'anno le Gelaterie interessate sono state numerose ed il gelato offerto è stato di ben 120 chilogrammi. Quello del 18 agosto è ormai un appuntamento fisso che la A.P.S.P. Civica di Trento tiene a mantenere negli anni, sia per il gradimento costante da parte dell'utenza sia per la virtuosa partnership che si viene a ricreare con i “gelatai” del territorio.

Questa volta fra gli altri ci sono state anche delle gradite new entry, che hanno inoltre contribuito mettendo a disposizione i “carrelli per i gelati stile di una volta”, che hanno fatto ricordare a tanti quando nella città, piuttosto che in spiaggia si usavano tali carretti. In questa occasione speciale hanno partecipato all'evento anche 17 tra fioristi e vivaisti della città ormai da due anni protagonisti dell'iniziativa “Il sentiero dei colori”. Questa è stata l'occasione

per ringraziarli per gli angoli colorati che hanno realizzato durante l'estate all'interno e all'esterno delle 4 Rsa con deliziose composizioni floreali e aiuole. Una galleria fotografica rappresentante le magnifiche opere floreali è stata esposta nelle varie strutture della CIVICA.

In tanti hanno reso possibile questa festa, anche chi partecipandovi ha dato una mano nella distribuzione del gelato, nell'animazione, chi con zappa e vanga ha realizzato il frutteto e chi “dietro le quinte” ha lavorato all'organizzazione. *Di seguito riportiamo quello che alcuni residenti hanno commentato a caldo, anche se sarebbe più calzante a freddo:*

“Il gelato è sempre buono, speriamo che la gelatata si faccia di nuovo. Mi è piaciuta la musica, è stato un pomeriggio divertente.”

Luisa D.M.

“Il gelato era molto buono e mi sono divertita con la musica, perché ho potuto cantare e anche ballare.”

Gioconda B.

“Una bella festa, piena di gente che rideva. Ho mangiato gelato alla panna, fragola e cioccolato. C'era un vecchio carretto dei gelati con grandi ruote e i cerchi sopra. Una volta non c'era il gelato così, c'erano solo i ghiaccioli e le copette mota.”

Tiziano

Ed alcuni ringraziamenti:

Volevo ringraziare e complimentarmi con tutti coloro che anno organizzando la gelatata un intrattenimento molto ben riuscito buono il gelato molto gradito da tutti.

Peccato per il tempo che ci ha costretti all'interno per gli ospiti si-

curamente una bella festa anche per i parenti.

Grazie ancora.

*G. S. degli Angeli Custodi
(familiare)*

“Agli ospiti della casa di San Bartolomeo in occasione della bellissima festa chiamata “la maratona del gelato”. Commossi ringraziamo tutto il personale della casa e la direzione tutta, nonché gli ospiti e il gentile musicista. Un tenero abbraccio da parte mia con un bacione speciale ai cari ammalati. Grazie quindi a tutti per tutto!”

Elisa S. (residente)

Un fiore, testimonianza della natura e del susseguirsi delle stagioni, non solo rappresenta la vita ma la celebra con la sua naturale eleganza o con tutti i suoi possibili intrecci. Un grazie particolare dai

Residenti di Gabbiolo

Si ringraziano le gelaterie:

Robin – Igloo – Gelatomania – Serafini – Girasole – Torre Verde – Peterle – Don Diego – Gelateria Fiore – Il Monello – La Gelateria – La Delizia – Dolcemente Marzari - Bologna

Si ringraziano fioristi e vivaisti:

Ghidini fiori – Fioreria Li Là – Atelier floreale da ALDO – FRANCA LISOLA-VERDE – FABIOLA VERDI FANTASIE – BLUMEN – TONI DEI FIORI – fioreria STELLA – Tuttoverde – Spazioverde – Floricoltura LONGO STEFANO – Cortellini floricoltura- FORTI p.a. ALDO – GIULIANI ROBERTO e PAOLO – Vivai BRUGNA di Brugna dott. Flavio – NADALINIFLOR – CENTROFIORE

Si ringrazia il gruppo che più si è speso per la realizzazione delle iniziative festeggiate il 18 agosto.

Sentiero dei Colori





La Civica saluta e ringrazia Suor Emma

Dopo anni di servizio come caporeparto del 1° piano della vecchia Civica Casa di Riposo di via San Giovanni Bosco e ben quattordici anni di volontariato all'RSA di Gabbiolo, ha conquistato con il mese di ottobre il trasferimento dall'Istituto religioso delle Suore di Maria Bambina di Villazzone alla residenza di Telve Valsugana, casa per il riposo e la preghiera dedicata a suore anziane dello stesso ordine.

Giovedì 25 Settembre 2014 lo staff dell'RSA di Gabbiolo insieme ai Residenti e ai familiari presenti, hanno dedicato infatti alla tenace e ancor "vivace" Suor Emma una festa di commiato con musica torta e brindisi. Durante il pomeriggio di festa, il coordinatore dei Servizi Sociali Giancarlo Fumanelli, in rappresentanza dell'Ente, e la Coordinatrice di struttura Lorenza Rossi, hanno a nome di tutti ringraziato ufficialmente Suor Emma per l'impegno profuso con tanta responsabilità in tutti questi anni. A rendere ancora più sentito il momento hanno contribuito inoltre gli stessi residenti che, con l'aiuto delle educatrici e delle operatrici int.19, come segno di riconoscenza hanno confezionato per lei un album di ricordi fotografici con dedica, al quale si è aggiunta la gratitudine espressa in forma privata dagli operatori che hanno condiviso con lei un significativo tratto di strada assieme. Dal Bosco Giuseppina, classe 1926, originaria di Albaredo (Val-



larsa), acquista il nome di Suor Emma unendosi alle Suore di Carità delle sante Bartolomea Capitanio e Vincenza Gerosa, comunemente chiamate "Suore di Maria Bambina". Da quel giorno, interpretando la missione del suo Ordine, il suo impegno, prima professionale e poi volontario, è sempre stato quello di portare quotidiano conforto agli anziani e agli ammalati. Attraverso la solidarietà umana e la competenza del servizio tipica del suo Ordine, assieme a Suor Luciana che in questi due anni ha condiviso con lei gli stessi compiti, ha operato nel sostenere prima di tutto il bisogno di



espressione e condivisione della Fede Cristiana, attraverso la Recita del Rosario settimanale e il servizio alla Santa Messa Festiva e alla Liturgia della Parola infra-settimanale. Oltre a ciò ha contribuito a rafforzare il senso della vita e la comprensione cristiana della condizione di sofferenza, portando conforto ai residenti allettati, o temporaneamente ospedalizzati, aiutando anche il morente credente e i suoi familiari all'incontro con Dio. Proprio per la cura e la costanza nel portare avanti nel tempo questa missione spirituale, già a Maggio del corrente anno aveva ricevuto un riconoscimento ufficiale da parte dell'RSA di Gabbiolo, all'interno dell'annuale Festa del Volontario. Con fine settembre invece le dimostrazioni di riconoscenza si sono rinnovate insieme ad un grande Arrivederci.



Nucleo arcobaleno: la prima tappa di un percorso di formazione continua

PREMESSA

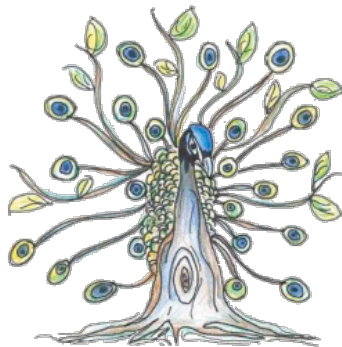
Presso la RSA di San Bartolomeo è in corso l'apertura di un nucleo assistenziale dedicato alle persone malate di demenza. Obiettivo di questo progetto è quello di realizzare uno spazio (fisico e relazionale) specializzato, orientato all'approccio globale alla persona e alla sua presa in carico totale da parte delle diverse figure professionali.

Il contesto del nucleo è significativamente diverso rispetto a quello tradizionale di RSA. Il nucleo è una comunità in cui risiedono persone portatrici di una condizione di bisogno specifica, che richiede modalità di intervento adeguate. Ma di quale assistenza hanno bisogno i residenti nel nucleo? Quali sono le comunanze e quali le differenze tra l'assistenza prestata in RSA e quella necessaria all'interno di un nucleo?

Partendo da queste domande-guida, nel mese di settembre è stato realizzato un percorso formativo specifico per gli Oss che hanno scelto e sono stati selezionati per lavorare all'interno del nucleo.

FINALITÀ E OBIETTIVI DEL PERCORSO FORMATIVO

La finalità generale del percorso formativo è stata quella di costruire insieme ai partecipanti un'adeguata rappresentazione di un nucleo assistenziale, considerando tre aspetti principali: il modello assistenziale all'interno del nucleo e le differenze



rispetto al contesto tradizionale di RSA; le conoscenze sulla malattia di demenza; le competenze relazionali utili per una gestione attenta e sostenibile delle persone affette da patologie di demenza.

I contenuti affrontati sono stati i seguenti:

- Definizione del compito primario richiesto dall'organizzazione all'interno del nucleo: differenze e comunanze tra RSA e NUCLEO;
- *Idenkit* del ruolo dell'OSS all'interno del nucleo e dell'OSS in RSA;
- Elementi di base sulla demenza e sulla malattia di Alzheimer (punto di vista medico-geriatrico)
- Aspetti relazionali con la persona demente o malata d'Alzheimer: strategie, comportamenti, attenzioni;

Il percorso si è articolato in 12 ore di formazione in aula e ha coinvolto 27 oss.

I docenti del corso sono stati: *Giorgia Caldini*, coordinatrice del Centro Diurno Alzheimer della Civica di Trento; d.ssa *Elvira Prete*, psicologa e consulente

per il Centro Diurno Alzheimer; d.ssa *Alessandra Lombardi*, geriatra e dirigente medico al servizio Cure Domiciliari della APSS di Trento.

Hanno collaborato alla realizzazione del progetto anche le APSP "C. Vannetti" di Rovereto e "G. Endrizzi" di Lavis, che, con grande disponibilità e generosità, ci hanno regalato un prezioso racconto delle loro esperienze di costituzione e gestione di un nucleo dedicato alle persone malate di demenza.

Alle persone che hanno portato la loro testimonianza va il nostro più sentito ringraziamento: *Delia Martielli*, direttrice della APSP "G. Endrizzi" di Lavis; *Anita Fantini*, fisioterapista responsabile del nucleo CASA della APSP "G. Endrizzi" di Lavis; *Katia Ziller*, infermiera responsabile del nucleo DEDICO della APSP "C. Vannetti" di Rovereto; *Maria Rosà*, OSS del nucleo DEDICO della APSP "C. Vannetti" di Rovereto; *Anita Ferrari*, OSS del nucleo DEDICO della APSP "C. Vannetti" di Rovereto.

CONCLUSIONI

Il percorso formativo segna solo la prima tappa di un percorso di formazione continua che continuerà nel 2015, con l'obiettivo di sostenere l'équipe di lavoro tanto nelle competenze tecnico-professionali, quanto nella costruzione di un gruppo di lavoro capace di collaborazione e sostegno reciproco.



U.O. Qualità, innovazione e sviluppo risorse umane

Debora Vichi

tel. 0461/385058 - cell. 348/1306090

e-mail deboravichi@civicatnapsp.it

QUESTIONARIO PER LA RILEVAZIONE DEI FABBISOGNI FORMATIVI

Destinatari: FAMILIARI, ASSISTENTI PRIVATE/I, VOLONTARI

La Civica sta valutando la possibilità di organizzare per il prossimo anno uno o più percorsi formativi rivolti a familiari, assistenti private/i e volontari nell'ambito delle tematiche legate all'assistenza a persone non autosufficienti in condizione di fragilità.

A questo scopo, abbiamo pensato di proporvi un breve questionario per raccogliere i vostri interessi prioritari sui quali costruire uno o più progetti formativi.

1. INFORMAZIONI GENERALI

1.1. Ruolo della persona che compila il questionario:

- ☐ Familiare
- ☐ Assistente privata/o
- ☐ Volontario

1.2. Frequenta la struttura da

- ☐ meno di 1 anno
- ☐ da 1 a 5 anni
- ☐ oltre 5 anni

2. ANALISI DEI FABBISOGNI FORMATIVI

2.1. Pensando al TEMPO che trascorre in compagnia del Suo caro residente in RSA (se familiare) oppure in compagnia della persona assistita (se assistente privata/o o volontario), quali sono gli aspetti che le interesserebbe conoscere meglio/approfondire?

- ☐ La comunicazione e la relazione con la persona con difficoltà di comunicazione verbale
- ☐ Aspetti sanitari: patologie più comuni in RSA e problematiche connesse
- ☐ La demenza dal punto di vista clinico e dal punto di vista della relazione
- ☐ Come assistere la persona nella movimentazione: accompagnamento a piedi, assistenza nell'alzata dal letto o dalla sedia, assistenza nella seduta, ecc...
- ☐ Come assistere la persona durante il pasto
- ☐ Accompagnamento al fine vita: come affrontare l'avvicinarsi della fine, comportamenti e attenzioni verso la persona morente
- ☐ Altro (specificare) _____
- ☐ Altro (specificare) _____
- ☐ Altro (specificare) _____

2.2. Pensando alla STRUTTURA in cui risiede il suo caro (se familiare) o la persona che assiste (se assistente privata/o o volontario), quali sono gli aspetti che le interesserebbe conoscere meglio/approfondire?

- ☐ Compiti e responsabilità delle diverse figure professionali dell'équipe
- ☐ Il Piano Assistenziale Individualizzato: cos'è, come funziona, perché viene fatto
- ☐ La giornata "tipo" in RSA: orari, attività programmate, ritmi di vita
- ☐ La ristorazione in Civica: criteri di qualità adottati, il menù, i controlli effettuati
- ☐ Altro (specificare) _____
- ☐ Altro (specificare) _____
- ☐ Altro (specificare) _____

2.3. Quali obiettivi si propone di raggiungere attraverso la formazione?

- ☐ Arricchire le mie conoscenze per migliorare la qualità del tempo che trascorro in compagnia del mio caro o della persona che assisto
- ☐ Imparare metodologie e tecniche efficaci per una migliore qualità dell'assistenza che posso offrire al mio caro o alla persona che assisto
- ☐ Conoscere meglio l'organizzazione in cui risiede il mio caro o la persona che assisto
- ☐ Altro (specificare) _____
- ☐ Altro (specificare) _____
- ☐ Altro (specificare) _____

3. INDICAZIONI PER L'ORGANIZZAZIONE DEI CORSI DI FORMAZIONE

3.1. Quali sono i giorni della settimana in cui le sarebbe più facile partecipare a un corso di formazione?

Barrare con una X il giorno o i giorni preferiti

LUNEDÌ ☐	MARTEDÌ ☐	MERCOLEDÌ ☐	GIOVEDÌ ☐	VENERDÌ ☐
----------	-----------	-------------	-----------	-----------

3.2. In quale fascia oraria?

Barrare con una X la/e fascia/e oraria preferita/e

☐ MATTINA 9.00-12.00	☐ PRIMO POMERIGGIO 14.00-16.00	☐ TARDO POMERIGGIO 16.00-18.00
----------------------	--------------------------------	--------------------------------

Una volta compilato, può lasciare il questionario nelle apposite urne collocate presso la portineria di ciascuna struttura.

Grazie per la collaborazione!

U.O. Qualità, innovazione e sviluppo
risorse umane

Debora Vichi

L'esperienza di volontariato con il progetto SVE

Da aprile 2014 presso la sede "Angeli Custodi", prestano servizio i volontari Lara e Yeiner, che ora si presentano a tutti voi.

Mi chiamo Lara Mkrtchyan. Ho ventidue anni. Vengo dall'Armenia, che sarebbe un piccolo paese in Caucaso. La capitale dell'Armenia è Yerevan. Io sono nata a Yerevan, che è una delle più antiche città del mondo. Ho due fratelli più giovani di me. Dopo aver frequentato la scuola ho fatto la triennale all'Università Statale di Yerevan. Sono laureata in lingue e Comunicazione Interculturale. Ho studiato l'inglese e l'italiano. L'italiano mi piace molto perché è una lingua musicale e sensitiva. Mi sento felice di avere l'opportunità di parlarla ed usarla in pratica, ora che faccio il servizio SVE e vivo a Trento. Svolgo il volontariato presso la R.s.a. Angeli Custodi. Organizziamo tante attività per gli anziani e mi pia-

ce molto il sentimento di poter aiutare a realizzarle. Mi sento allegra nel vedere gli anziani contenti e sorridenti. Mi trovo molto bene a Trento, perché è una città piccola e troppo calma. Sono molto contenta di essere circondata dalle belle montagne con i numerosi laghi e le valli incredibili. Dunque, Trento è diventata la mia seconda città materna.

Ciao, mi chiamo Yeiner Gutiérrez Soto, però preferisco che mi chiamano "Yeii", vengo dalla Costa Rica, ho 25 anni e sono studente della Facoltà di Medicina, scuola di Promozione della Salute, UCR (Università di Costa Rica). Lavoro come volontario nella RSA "Angeli Custodi", come parte del SVE (Servizio Volontariato Europeo). Sono arrivato a Trento, il 01 aprile 2014, starò fino ad aprile 2015. Nello svolgere il mio lavoro mi sperimento in: Accompagnamento agli ospiti (Due passi, chiacchierare, lettura del giornale, la Tombola, ecc). Giornate dell'Abbraccio Gratis. Ginnastica "Social Dance" Ginnastica "Alleniamo le Abilità Animazione



Mi sento molto felice di lavorare per gli ospiti, loro mi dimostrano sempre felicità con un sorriso. Sorriso che non ha prezzo.

Ho lasciato tutto nel mio paese per venire qui a fare volontariato, e se dovessi dire in una parola il significato del mio lavoro, direi "Soddisfazione". Ho trovato in questa struttura: amore, amici, amicizia, colleghi, comprensione, rispetto, persone che mi hanno dato la mano; la mano per imparare e parlare meglio il italiano, e anche per migliorare il lavoro.

Grazie a tutti, continuo avanti.



La valutazione e la gestione del dolore in RSA

Nel 2010 è stata emanata la **Legge 15 marzo 2010, n. 38** concernente “Disposizioni per garantire l’accesso alle cure palliative e alla terapia del dolore” (Gazzetta Ufficiale n. 65 del 19 marzo 2010). Si tratta di una legge fortemente innovativa, che per la prima volta **garantisce l’accesso alle cure palliative e alla terapia del dolore da parte del malato**, nell’ambito dei livelli essenziali di assistenza, **al fine di assicurare il rispetto della dignità e dell’autonomia della persona umana, il bisogno di salute, l’equità nell’accesso all’assistenza, la qualità delle cure e la loro appropriatezza riguardo alle specifiche esigenze.**

La legge, tra le prime in Europa, tutela all'art. 1 *"il diritto del cittadino ad accedere alle cure palliative e alla terapia del dolore"*, ed individua tre reti di

assistenza dedicate alle cure palliative, alla terapia del dolore e al paziente pediatrico. Per quest'ultimo, inoltre riconosce una particolare tutela ed attenzione come soggetto portatore di specifici bisogni ai quali offrire risposte indirizzate ed adeguate alle sue esigenze e a quella della famiglia che insieme deve affrontare il percorso della malattia.

Le strutture sanitarie che erogano cure palliative e terapia del dolore devono assicurare un programma di cura individuale per il malato e per la sua famiglia, nel rispetto dei principi fondamentali della tutela della dignità e dell'autonomia del malato, senza alcuna discriminazione; della tutela e promozione della qualità della vita in ogni fase della malattia, in particolare in quella terminale; di un adeguato sostegno

sanitario e socio-assistenziale della persona malata e della famiglia.

Gli aspetti più rilevanti del testo legislativo riguardano:

- *rilevazione del dolore all'interno della cartella clinica:* all'interno della cartella clinica, nelle sezioni medica e infermieristica, in uso presso tutte le strutture sanitarie, devono essere riportati le caratteristiche del dolore rilevato e della sua evoluzione nel corso del ricovero, nonché la tecnica antalgica e i farmaci utilizzati, i relativi dosaggi e il risultato antalgico conseguito;
- *reti nazionali per le cure palliative e per la terapia del dolore:* il Ministero promuove l'attivazione e l'integrazione di due reti della terapia del dolore e delle cure palliative che garantiscono ai pazienti risposte assistenziali su base regionale e in modo uniforme su tutto il territorio nazionale. L'Accordo della Conferenza permanente per i rapporti tra lo Stato, le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano del 16 dicembre 2010 sulle *"Linee guida per la promozione, lo sviluppo e il coordinamento degli interventi regionali nell'ambito della rete di cure palliative e della rete di terapia del dolore"*, stabilisce



Figura 1

sce che venga costituito, con appositi provvedimenti regionali e aziendali, una struttura specificatamente dedicata al coordinamento della rete di cure palliative e di terapia del dolore.

- *semplificazione delle procedure di accesso ai medicinali impiegati nella terapia del dolore*: la legge modifica il Testo unico delle leggi in materia di disciplina degli stupefacenti e sostanze psicotrope, prevenzione, cura e riabilitazione dei relativi stati di tossicodipendenza (DPR 309 del 1990) semplificando la prescrizione dei farmaci oppiacei non iniettabili. Ai medici del Servizio sanitario nazionale sarà consentito prescrivere tale classe di farmaci non più su ricettari speciali, ma utilizzando il semplice ricettario del Servizio sanitario nazionale (non più quello in triplice copia).
- *formazione del personale medico e sanitario*: con decreti del Ministro dell'istruzione, dell'università e della ricerca, di concerto con il Ministro della salute, verranno individuati specifici percorsi formativi in materia di cure palliative e di terapia del dolore connessi alle malattie neoplastiche e a patologie croniche e degenerative; verranno inoltre individuati i criteri per l'istituzione di master in cure palliative e nella terapia del dolore. La legge prescrive che in sede di Conferenza Stato-Regioni, su proposta del Ministro, vengano individuate le figure professionali con specifiche



Figura 2 - La valutazione del dolore

competenze ed esperienza nel campo delle cure palliative e della terapia del dolore. Il Ministero avrà un ruolo fondamentale nella concreta ed uniforme attuazione delle disposizioni per garantire l'accesso alle cure palliative e alla terapia del dolore.

Anche le RSA si devono adeguare a questo obbligo normativo. In questa direzione, nel 2014 la Civica di Trento ha introdotto una nuova procedura interna per la valutazione e la gestione del dolore dei propri residenti e ha adottato un nuovo formato per la cartella clinica cartacea:

- la procedura adottata prevede che la valutazione del dolore venga effettuata dal medico al momento dell'ingresso e, successivamente, almeno ogni 6 mesi in occasione della visita medica, più ogni volta che ce ne sia la necessità. Le schede di valutazione adottate sono la PAINAD per i pazienti non in grado di rispondere e la NRS per i pazienti lucidi in grado di fornire elementi di risposta;
- il nuovo formato della cartella clinica prevede che sul frontespizio vengano riportati i dati relativi alle allergie del resi-

dente, i numeri telefonici dei familiari di riferimento e il dato relativo alla valutazione del dolore.

Nel 2015 sarà realizzato un percorso formativo interno destinato ai medici e infermieri di RSA per approfondire gli aspetti professionali ed etici e i risvolti pratici per le nostre RSA conseguenti all'entrata in vigore della L. 38/2010.

In generale, nei contesti di RSA la cura del dolore è percepita come uno strumento per ridurre la sofferenza e migliorare la qualità della vita dei residenti, ma solo in alcune situazioni specifiche viene percepito come obiettivo clinico



Figura 3 - Nel 2015 sarà realizzato un percorso formativo interno dedicato alla valutazione e gestione del dolore in RSA



Figura 4 - La riduzione del dolore può diventare un obiettivo istituzionale che può essere perseguito.

primario. Gli obiettivi di miglioramento istituzionali generalmente si concentrano su aspetti quali la riduzione delle cadute, delle contenzioni, delle piaghe da decubito, della malnutrizione.

Solo di recente e a seguito, appunto, dell'entrata in vigore della L. 38/2010, si inizia a pensare alla riduzione del dolore come a un obiettivo istituzionale che può essere perseguito. In questa direzione si sta muovendo anche il sistema locale. Ne sono un esempio la formazione sul tema del dolore rivolta i medici, organizzata lo scorso anno dall'Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari e il progetto formativo attualmente in corso *"Il ruolo del medico di RSA nell'assistenza delle persone alla fine della vita: approfondimenti rispetto a sintomi, cure palliative, aspetti etici, legali e deontologici delle scelte"*, organizzato da UPIPA e gestito in aula dai medici del Servizio Cure Palliative della A.P.S.S., a cui partecipa anche la nostra d.ssa Irene Toller. Si tratta di un progetto formativo elaborato da U.P.I.P.A. in

collaborazione con personale di alcune RSA, personale del servizio di Cure Palliative e professionisti nell'ambito medico e infermieristico con competenze specifiche in materia e collegato ad un parallelo tavolo di confronto con l'A.P.S.S. rispetto alla "RSA come nodo della rete delle Cure palliative". Il progetto formativo che sarà realizzato in Civica all'inizio del 2015 si colloca all'interno di questo contesto nazionale

e provinciale, proponendosi come azione organizzativa finalizzata, da un lato, a portare al nostro interno il racconto di tutto ciò che si sta muovendo e concretizzando a livello nazionale e provinciale; dall'altro, a tradurre tali innovazioni in prassi, procedure e comportamenti organizzativi rispondenti a quanto stabilito dalla normativa, professionalmente adeguati ed eticamente accettabili e sostenibili.

INFORMAZIONE FLASH

- Con il mese di ottobre don Rinaldo Bombardelli, sacerdote diocesano, è stato designato titolare del servizio di assistenza religiosa cristiano cattolica presso le R.S.A. di via Malpensada e di Gabbiolo
- Nello scorso mese di ottobre è stata firmata una convenzione con il Liceo "BERTRAND RUSSELL" di Cles per la realizzazione di tirocini di formazione e orientamento per quegli studenti che intendono avvicinarsi al "mondo delle residenze per anziani".
- Gli operatori che inizieranno a lavorare nel nuovo nucleo per le demenze, lo scorso 30 settembre, a conclusione del corso di formazione, hanno scelto di chiamare il nucleo: ARCOBALENO
- Il Consiglio di Amministrazione in data 21 ottobre 2014 con delibera n° 27 ha approvato il "Regolamento interno per l'istituzione ed il funzionamento del Nucleo Arcobaleno".
- Ringraziamo di cuore i ragazzi dell'ANFFAS, del centro "progetto perla", per aver collaborato con noi anche quest'anno, per la realizzazione del giornalino "eventi".
- Ringraziamo Aurora e Mattia, i ragazzi del Servizio Civile, che hanno messo a disposizione il loro tempo per allietare alcuni pomeriggi presso la CIVICA San Bartolomeo, con le loro letture.
- La Commissione Interna Ospiti della Sede di S.Bartolomeo riunitasi lo scorso 13 ottobre ha deciso di devolvere, metà del ricavato dalle libere offerte, alla ricerca sul cancro e l'altra metà ad una onlus che si occupa di bambini bisognosi. Queste libere offerte sono state raccolte in occasione della mostra dei manufatti realizzata lo scorso Natale e durante l'estate con i prodotti dell'orto.
- Al concorso pubblico per la copertura di n° 2 posti di Educatore professionale (uno a tempo pieno ed uno a tempo parziale) sono pervenute un centinaio di domande di partecipazione.



Le domande pi frequenti dei familiari in RSA

“Mi potrò fidare?” “Perché mia mamma non fa ginnastica?” “Come faccio a dire a mia mamma che l’ingresso in RSA è definitivo?” “Perché la cambiano solo tre volte al giorno?”

Sono tante le domande che un familiare si pone da quando inizia a vivere la dimensione della RSA alla quale ha affidato il proprio caro. Alcune trovano risposta attraverso il confronto con il personale o con gli altri parenti, altre rimangono sospese.

Abbiamo intenzione di raccogliere, queste domande, e di rispondere a ciascuna di esse attraverso un piccolo opuscolo.

Un piccolo stampato che, senza entrare nel merito del caso specifico, vuole dare risposta a questi interrogativi attingendo dall’esperienza, dalle competenze teoriche e pratiche di chi lavora in RSA, dalla logica che sta dietro alle scelte organizzative.

Insomma, togliere ogni dubbio per consentire una migliore comprensione reciproca, una convivenza più facile (oltre ad essere, per il personale, uno spunto di riflessione)!

Vi chiediamo pertanto di scrivere le domande che vi siete fatti o che continuate a farvi da quando frequentate l’APSP Civica di Trento e di inserirle, anonime o nominative, nella cassetta dei suggerimenti che si trova presso ogni R.S.A.

Un esempio di domanda-risposta lo trovate nell’articolo qui sotto!

Grazie infinite per la collaborazione.

La Redazione

MA MIA MAMMA QUANTO CAPISCE?

A cura della dott.ssa Cinzia Biasion, Psicologa NAMIR

“Ma mia mamma quanto capisce?” È una domanda che si sente fare spesso dai familiari di una persona affetta da demenza. “Capisce quello che le sta accadendo?”

Queste domande sorgono, solitamente, quando la malattia si è già fatta strada, arrivando a compromettere memoria, linguaggio, orientamento del proprio caro, quando cioè sembra “non esserci più tanto con la testa” e diventa difficile seguire con lui un discorso sensato.

Il progredire della demenza, in effetti, compromette la capacità di comprendere il significato di frasi lunghe e astratte, come anche la capacità di interpretare la realtà (soprattutto se l’ambiente è complesso e poco familiare), ma questo non vuol dire che le persone affette da demenza non capiscano nulla. Anzi. Capiscono facilmente frasi brevi e concrete, domande dirette, soprattutto se il familiare adotta una posizione frontale di dialogo, cioè se, parlando, si mette davanti al proprio caro cercandone il contatto visivo ed evitando stimoli interferenti.

Le persone affette da demenza si rendono conto che “qualcosa non va”, non solo nella fase iniziale della patologia (nella quale parte di esse, pur preoccupandosene, minimizzano o fanno finta di niente), ma anche più avanti, quando permane una consapevolezza implicita della malattia, che ogni tanto emerge e viene verbalizzata (“Non capisco più niente”).

Quando la parola se n’è andata e siamo di fronte ad una demenza grave, rimane possibile comunicare e “capirsi” grazie alla comunicazione non verbale, utilizzando la mimica facciale, il tono della voce, i gesti, il contatto fisico. Cogliere l’emozione che si nasconde dietro alle loro espressioni facciali e alla tonalità con cui esprimono le rare parole o non-parole che ancora dicono, diventa un modo per capire, in ultima analisi, come stanno, come si sentono.

Rimangono sempre sensibili al clima che le circonda e ai grandi cambiamenti. Pur non ricordando più se è mattina o pomeriggio, pur non riconoscendo la stanza dove si coricano ogni sera, avvertono se l’ambiente attorno a loro è carico di tensione e nervosismo, piuttosto che di attenzione e cura nei loro confronti. Percepiscono l’affetto e il rispetto che si rivolge loro.

Perché, prendendo in prestito una frase di Luc P. De Vreese, “C’è comunicazione finché c’è vita!”

Casa di Soggiorno



RSA "Stella del Mattino" Gardolo



RSA Angeli Custodi



Centro Diurno Alzheimer



Alloggi Protetti via Molini



RSA Gabbio



RSA San Bartolomeo

