

CIVICA IN-FORMA

QUOTIDIANITÀ, INFORMAZIONE ED OLTRE
ANNO XV - N. 2 - DICEMBRE 2015

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



www.civicatnapsp.it • civicainforma@civicatnapsp.it

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

Indice

Possiamo, vogliamo FARCELA	3
Carissima/o... lettera aperta	4
La Civica in cifre. Un modo diverso per conoscere il mondo della Civica	7
Riflessioni offerte ai Familiari degli Ospiti che sono accolti nel Nucleo Arcobaleno	9
L'animazione in R.S.A.	12
Intervento 19. Interventi di accompagnamento all'occupabilità attraverso lavori socialmente utili	15
Intervento 19. La collaborazione tra Comune di Trento e Civica	17
Intervento 19. L'intervento 19 nella Civica di Trento dal 2007 ad oggi	19
Intervento 19. La nostra esperienza	20
Verifica tecnico sanitaria presso l'APSP Civica di Trento	21
Come cambiano "i tempi"	22
Il sistema di controllo nel nucleo Arcobaleno	24
Bilancio sull'attività formativa 2015	25
Il nuovo Centro servizi di via Molini	27
Perché capirsi è tanto difficile?	30

Gruppo di redazione:

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

Possiamo, vogliamo FARCELA



“We can!” Chi non ricorda l’insistenza con cui il presidente degli USA Obama ripeteva questo leit motiv: “Noi possiamo!” in un periodo di particolare criticità del contesto di vita della comunità degli Stati Uniti. Periodo che ha richiesto – e il percorso non è ancora completato – una batteria di interventi delicati e impattanti sia dal punto di vista economico che sociale.

Anche in Italia e, per quanto ci consta, in Trentino il contesto socio economico odierno è costellato di criticità.

‘Mala tempora currunt’ dicevano sinteticamente e efficacemente i nostri antenati latini. Ci troviamo in tempi difficili in buona sostanza.

Ciò però non deve farci perdere la volontà di agire/reagire e la certezza di veder sempre all’orizzonte una luce, nuova e più luminosa.

Infatti, nonostante le indicazioni e le dichiarazioni di rigore e ristrettezza che continuamente ci vengono propinate a tutti i livelli, la Civica ritiene indispensabile proseguire nel percorso già iniziato di valoriz-

zare e qualificare i servizi offerti agli ospiti residenti tenendo in particolare considerazione le situazioni di maggiore bisogno assistenziale e sanitario.

Non solo ma prosegue pure nel percorso di qualificazione del patrimonio immobiliare che accoglie i servizi offerti. Anche il contesto abitativo e logistico infatti è importante, anche se, come tutti sappiamo, l’abito non fa il monaco e le mura e i locali non costituiscono il contenuto del servizio, ma la premessa perché il servizio sia buono, sì.

Ed è così che nonostante il rigore, la scarsità e le riduzioni nelle risorse pubbliche è intenzione della Civica mantenere elevato lo standard del servizio garantito anche con la permanenza e la messa a regime del nucleo Arcobaleno.

Non solo ma durante il 2016 prenderanno avvio concretamente i lavori di ampliamento e ridefinizione degli spazi interni presso la RSA Stella del Matino di Gardolo.

Inoltre la Civica prosegue con attenzione nel processo di organizzazione/riorganizzazione del lavoro con un progetto di

miglioramento generale finalizzato non solo alla ricerca e all’ottimizzazione di buone pratiche, ma anche all’omogeneizzazione nella qualità/quantità di servizi erogata e all’integrazione efficace fra i vari servizi offerti.

Per finire ritengo di condividere con i lettori questa storia tramandata dai pellerossa Cherokee che interpreta benissimo lo spirito con cui siamo tenuti a lavorare / viere nel prossimo futuro.

Una sera un anziano capo Cherokee raccontò al nipote la battaglia che avviene dentro di noi. Gli disse: *“Figlio mio, la battaglia è fra due lupi che vivono dentro di noi.*

Uno è infelicità, paura, preoccupazione, gelosia, dispiacere, autocommiserazione, rancore, senso di inferiorità.

L’altro è felicità, amore, speranza, gentilezza, generosità, verità, compassione.”

Il piccolo ci pensò su un minuto e poi disse: “Quale lupo vince?”

L’anziano Cherokee rispose semplicemente: ***“Quello a cui dai da mangiare”.***

Noi volgiamo dar da mangiare al lupo della felicità e della generosità.

Carissima/o



mi rivolgo a te, che mi stai leggendo in questo momento.

Mi chiamo Giorgio e circa dieci mesi fa mi è stato chiesto e ho accettato di prestare il mio servizio di Assistenza Spirituale-Religiosa nella "Civica" di San Bartolameo e di Gabbiolo.

Sono venuto in queste nostre Comunità senza nessun programma o scopo se non quello di vivere con te, guardando all'esempio di Cristo. Ho un gran desiderio di conoscerti, di starti vicino, aiutarti come posso: condividendo le tue difficoltà, i tuoi problemi, le tue gioie e le tue speranze. Non ho mezzi e doti particolari, ma ho una grande forza, che è insieme una grande responsabilità: ho voglia di pregare. Quello che sono e ho desiderio dividerlo con te. Desidero inoltre esserti fratello e amico, che prega per te, ossia che parla di te e per te al Signore.

Mi rivolgo a te, che in questo momento soffri nel corpo e nello spirito. Ti voglio assicurare il mio ricordo perché il Signore ti liberi dalla tua sofferenza, o, per lo meno, ti dia la forza per venire a capo e, comunque, ti aiuti a non essere schiacciato dalla croce, ma a trarre da essa grazia e salvezza come Lui l'ha saputa trarre dalla sua.

Mi rivolgo a te, che sei anziano e solo. Non sentirti inutile. I tuoi

tesori di saggezza e di esperienza sono anche i nostri tesori. È un patrimonio di famiglia. Noi siamo ciò che siamo anche grazie a te.

Mi rivolgo a te che vivi la solitudine per aver perduto lungo la via della vita le persone a te care. Noi parliamo di persone perdute, defunte, e invece non le abbiamo perdute perché ci sono e ci stanno accanto in maniera invisibile ma reale. E pregano e intercedono per noi, per te. Dio non ci ha dato i nostri cari per poi toglierceli. Ce li restituisce trasfigurati, beati e capaci di un amore puro e forte.

Mi rivolgo a te, che hai deciso che Dio non esiste e che puoi fare a meno di Lui. Non condivido la tua scelta, ma sei mio fratello, e non ho pace se non riesco a comunicarti una sana inquietudine. Non puoi fingere con te stesso: Dio ti è necessario come l'aria che respiri. Ti è necessario per dare senso e sapore alla tua giornata e alla tua esistenza. Ho letto su un portale di una chiesa che, con Dio, la nostra vita è un mistero; senza di Lui, è un assurdo.

Mi rivolgo a te, che operi a diverso titolo in queste nostre comunità. Ti voglio ringraziare. Il tuo è un servizio prezioso non solo per l'utilità e il bene delle nostre comunità, ma anche per tutti coloro che hanno qualche rappor-

to con esse (parenti, assistenti, volontari). Non stancarti di ben operare, anche se qualche volta ti sembrerà che il tuo servizio non sia sufficientemente apprezzato, o anche quando problemi tuoi personali ti dovessero togliere smalto e serenità. Non venga mai meno in te il rispetto e l'amore per le persone destinatarie del tuo servizio. Desidero fare un



pezzo di strada con te, “per donare il meglio di noi e per ricevere il meglio dagli altri, così che il mondo che lasceremo sia migliore di quello che abbiamo trovato”. Il Signore saprà trarre frutti dalla tua fatica e saprà ricompensarti già in questa vita.

Mi rivolgo a te, che vivi l'esperienza dolorosa della separazione matrimoniale; a te che condividi la tua vita con un'altra persona al di fuori del matrimonio cristiano. Non sentirti lontano da Dio, perché Lui non è mai stato né mai sarà lontano da te. Sì, perché Lui è Padre prima che Giudice e, a preferenza della categoria buoni/cattivi, giusti/peccatori, privilegia la categoria figli.

Figli fragili, che non sempre corrispondono alla sua volontà, ai suoi disegni, ma pur sempre figli. Mi rivolgo a te, giovane, ragazza/o, che passi in queste nostre comunità e che ti affacci alla vita e credi di aver diritto di viverla in pienezza. Anche su di te il Signore ha un progetto e vuole realizzarlo con te. Non pensare di fare a meno di Lui, la tua vita sarebbe come monca: respireresti con un solo polmone e cammineresti solo con una gamba. Non avere paura del Signore: Lui non ti toglie la tua libertà, non ti limita nella tua voglia di vivere, ma ti dà tutto ciò che serve a rendere la tua vita più bella: più umana e cristiana.

Mi rivolgo a te che operi come

volontario in queste nostre case. Grazie per la tua presenza e per la tua assistenza. A volte il tuo servizio passa inosservato, ma credo e spero che il sorriso e la “bona cera de qualche veciot o veciota” ti ricompensino per ciò che sei e fai. Sicuramente al Signore non sfugge niente: anche un bicchiere d'acqua dato agli ospiti delle nostre case lo ritiene dato a Sé.

Mi rivolgo a voi religiose, Suor Maria Pia, Suor Mariangela, Suor Anita e a te Guido Guidolin: grazie per la vostra presenza che ricorda la tenerezza di Dio nei nostri confronti. Siete un po' come dei parafulmini, che non hanno lo scopo di tener lontano “saette o tempeste” (perché Dio non castiga nessuno!), ma di attirare benedizione e grazie dal Signore. Conosco il vostro impegno e la vostra generosità e so che la vostra presenza e il vostro servizio sono come il sale del vangelo che non è messo in evidenza sulla tavola ma dà sapore e senso a tutto.

A te, carissima/o, chiunque tu sia, qualunque sia la tua situazione materiale e spirituale, voglio annunciarti che Dio è continuamente innamorato di te e di me, che continua a darci fiducia e ci chiede di corrispondereGli con il nostro amore. Non ha fretta, non ci forza nella nostra risposta. È disposto perfino ad attendere con pazienza che qualcuno dei suoi figli lo riconosca soltanto nell'ultima sera.

Aiutiamoci, tu e io, a dirGli subito il nostro “sì”, a vivere la nostra vita per trovarlo e possederlo.

Con amicizia e simpatia, tuo p.
Giorgio Anesi.



Signore, insegnami a invecchiare!

Signore, insegnami a invecchiare!
Convincimi che la comunità non compie alcun torto verso di me,
se mi va esonerando da responsabilità,
se non mi chiede più pareri,
se ha indicato altri a subentrare al mio posto.
Togli da me l'orgoglio dell'esperienza fatta,
ed il senso della mia indispensabilità.
Che io colga, in questo graduale distacco dalle cose, unicamente la legge del tempo,
e avverta,
in questo avvicendamento di compiti,
una delle espressioni più interessanti della vita
che si rinnova sotto l'impulso della tua Provvidenza.
Fa, o Signore,
che io sia ancora utile al mondo,
contribuendo con l'ottimismo e con la preghiera
alla gioia e al coraggio di chi è di turno nella responsabilità,
vivendo uno stile di contatto umile e sereno con il mondo in trasformazione
senza rimpianti sul passato,
facendo delle mie sofferenze umane un dono di riparazione sociale.
Che la mia uscita dal campo di azione sia semplice e naturale
come un felice tramonto di sole.
Perdona se solo oggi, nella tranquillità, riesco a capire quanto tu mi abbia amato e soccorso.
Che almeno ora io abbia viva e penetrante la percezione del destino di gioia
che mi hai preparato
e verso il quale mi hai incamminato fin dal primo giorno di vita.
Signore, insegnami a invecchiare.
Amen.

(Padre Giacomo Perico)

La Civica in cifre

un modo diverso per conoscere il mondo della Civica



In questo numero del nostro giornalino, abbiamo pensato di fornire alcuni dati statistici relativi al personale in servizio: un modo diverso per conoscere il mondo della Civica. Abbiamo quindi ripreso i dati presentati nella relazione al Bilancio per mostrare una fotografia della situazione presente in Civica al 31 dicembre 2014.

In tale data erano presenti 403 dipendenti, dislocati nelle varie sedi. Una prima distinzione classica è quella di genere: possiamo facilmente vedere come la componente femminile (simbologiate in rosa nella **figura 1**) sia in netta prevalenza, superando l'82%, mentre quella maschile arriva al 18%. Una situazione comune a molti altri istituti simili al nostro.

Suddividendo i dipendenti in quattro macroaree relative alle mansioni (**figura 2**), si nota come

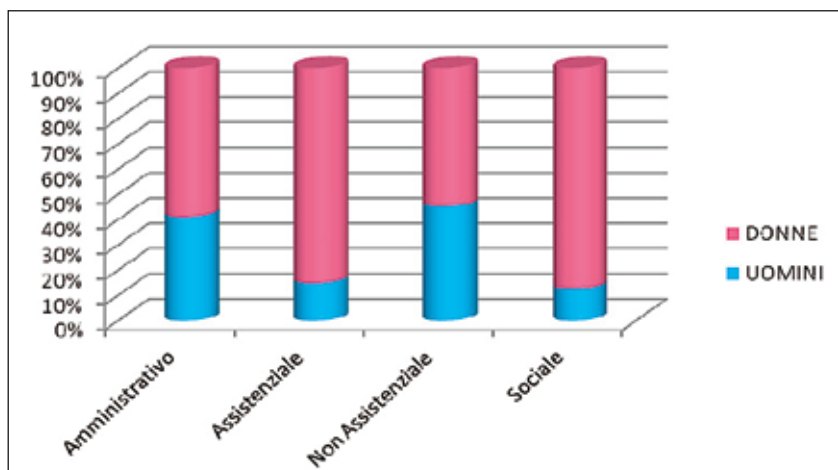


Figura 2. Personale al 31.12.2014 diviso per mansioni e sesso

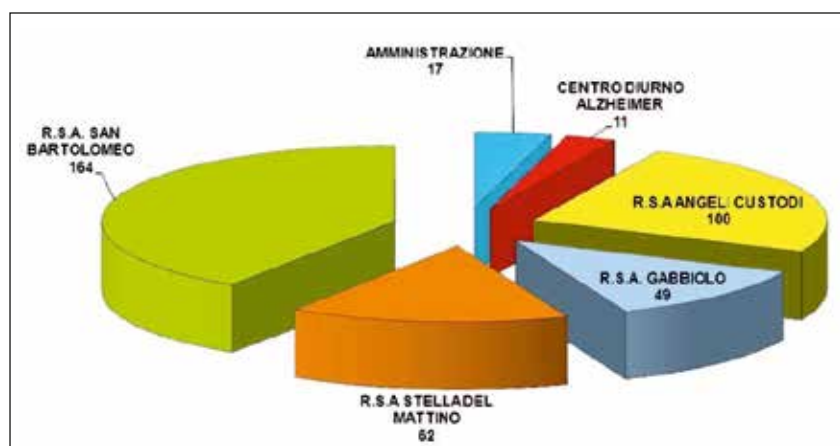


Figura 3. Totale dipendenti al 31.12.2014 divisi per struttura

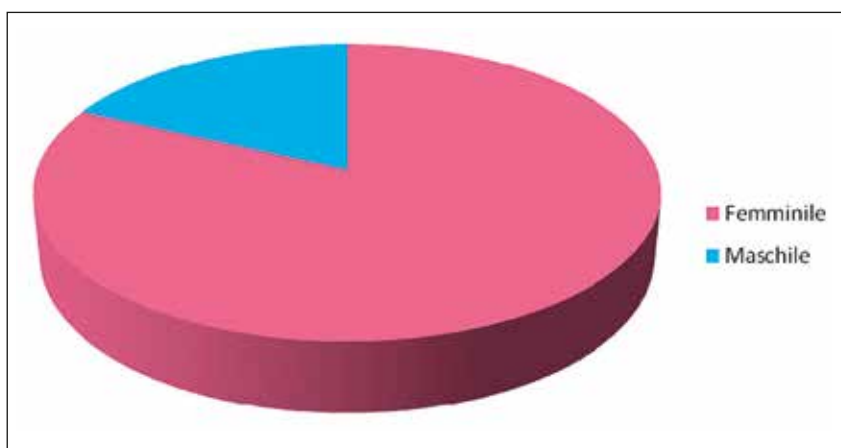


Figura 1. Dipendenti al 31.12.2014 divisi per sesso

la percentuale si confermi in due settori (assistenziale e sociale), mentre i numeri tendono ad equivalersi nelle altre due aree (amministrativi e non assistenziale).

Nella **figura 3** possiamo vedere la ripartizione dei diversi dipendenti per le strutture che compongono la Civica: la parte del leone la fa sicuramente "San Bartolomeo", visto che il 41% dei

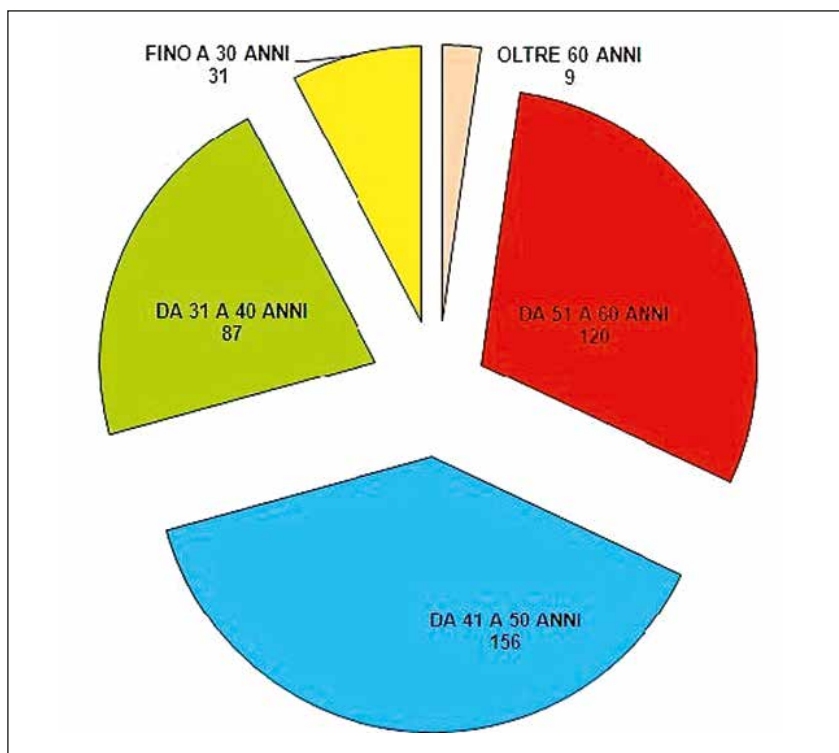


Figura 4. Dipendenti al 31.12.2014 divisi per fasce di età

dipendenti lavora nella casa di via della Malpensada; la percentuale sale di altri quattro punti se aggiungiamo il personale amministrativo. Seguono gli “Angeli Custodi” con il 25%, la “Stella del Mattino” col 15%, Gabbiolo con il 12%, mentre il Centro Diurno Alzheimer occupa il 3% dei nostri dipendenti.

Negli ultimi tre grafici, invece, il personale della Civica è stato suddiviso per fascia d'età, anzianità di servizio e per titolo di studio. Guardando la **figura 4** possiamo notare come il 69% dei nostri dipendenti si collochi nelle fasce d'età che spazia dai 41 ai 60 anni. Molto bassa, invece, la percentuale del personale con età minore ai 30 anni (quasi l'8%), così come quella dei dipendenti oltre i 60 anni di età (2%).

La **figura 5** sintetizza i dati relativi al totale dei dipendenti assunti al 31.12.2014 divisi per anzianità

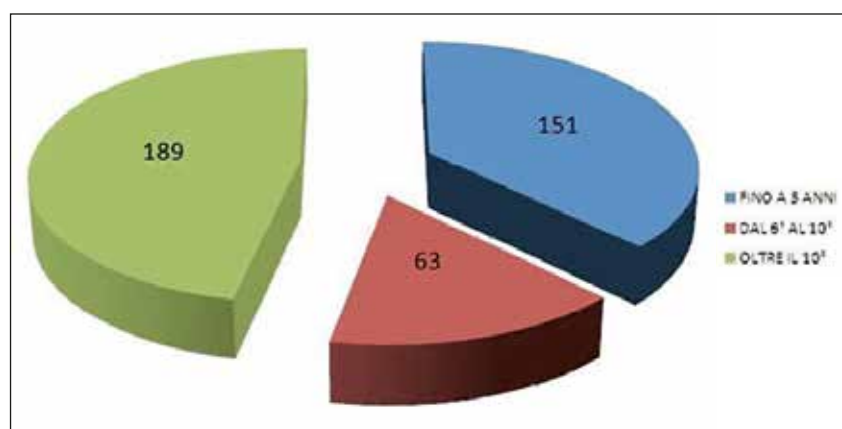


Figura 5. Dipendenti al 31.12.2014 divisi per anzianità di servizio

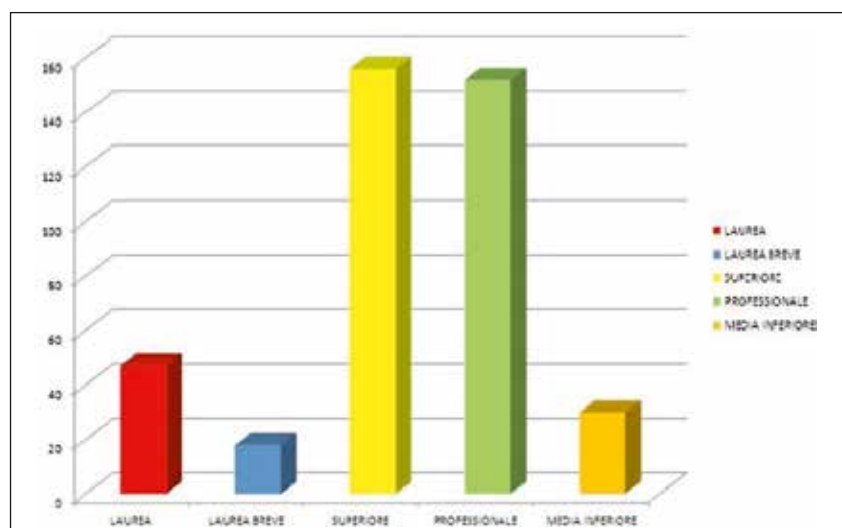


Figura 6. Dipendenti al 31.12.2014 divisi per titolo di studio posseduto.

di servizio: circa il 37% dei dipendenti lavora presso la Civica da non più di 5 anni, mentre il 47% è presente nelle nostre strutture da più di 10 anni.

Chiudiamo con la figura 6, dove è rappresentata la divisione dei nostri dipendenti in base al titolo di studio conseguito: nella categoria delle scuole professionali abbiamo inserito tutte le persone che hanno conseguito il diploma di Operatore Socio Sanitaria dopo la licenza media. Il 16% dei dipendenti ha una laurea o una laurea breve, mentre più del 92% ha almeno una formazione professionale, superiore al primo ciclo di studi.



*Riflessioni offerte ai Familiari degli Ospiti che sono accolti nel Nucleo **ARCOBALENO***

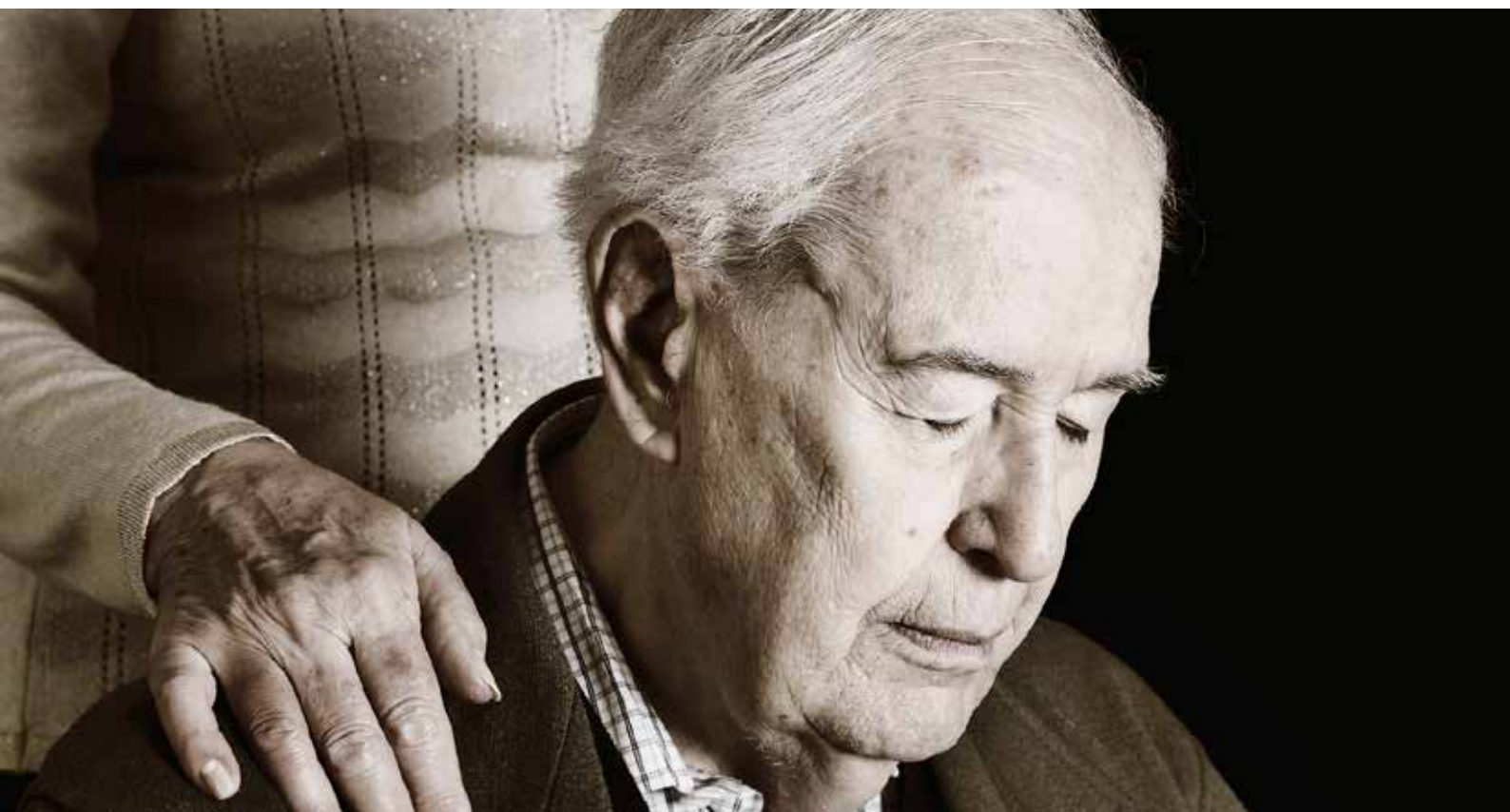
*Non si possono scoprire nuovi oceani
se non si ha il coraggio di lasciare la spiaggia*

Il Nucleo Arcobaleno comincia concretamente a vivere la sua esperienza nel prendersi cura delle persone che soffrono di patologia di demenza.

È importante che, d'ora in poi, presentiamo con semplicità e chiarezza gli interventi che stiamo realizzando, perché siano realmente compresi e servano a

motivare positivamente quanti si trovano quotidianamente ad operare nel Nucleo.

Sono soprattutto i familiari che hanno bisogno di essere soste-



nutri ed aiutati a comprendere i gesti, gli atteggiamenti, gli interventi, i cambiamenti che ci proponiamo di fare per rendere serena la vita quotidiana dei loro cari che vivono nel “Nucleo Speciale”.

È questa la strada obbligata che siamo chiamati a percorrere per instaurare una autentica “Relazione positiva”. Relazione che è “*Formazione alla Fiducia vicendevole*”: la sola strada che può aiutare noi a non banalizzare il problema e aiuta i familiari ad affrontare la tremenda sofferenza che stanno sopportando... , mentre cercano di comprendere quello che facciamo, per riuscire a voler bene sul serio ai loro cari.

Non è sufficiente dire che ci vuole “pazienza” e che... bisogna imparare a sopportare. Ci vuole

intelligenza vera. Ci vuole attenzione, rispetto profondo vicendevole e “passione per l’umano”. Serve la capacità relazionale matura e costante di chi ha imparato a non lasciare sole le persone che stanno male.... E non cessa di agire e di cercare strade nuove e spazi nuovi, nonostante le frustrazioni ed i fallimenti vissuti.

Nel Nucleo finalmente c’è un gruppo stabile di dipendenti.

È insieme a loro che cercheremo di costruire un clima il più sereno possibile, pur sapendo che la malattia della Demenza ti presenta ogni giorno difficoltà nuove, situazioni di persone e di ambiente non prevedibili e di non facile soluzione.

Li abbiamo incontrati uno ad uno in questi giorni: incontri sereni, franchi e leali. Abbiamo

raccolto la loro disponibilità e la decisione di “mettersi in gioco” con passione e con nuova motivazione. È stata una verifica assolutamente bella e convincente.

Comincia per loro una necessaria e costante opportunità di formazione sul campo: là dove si verificano i problemi, si cercano e si individuano opportune soluzioni...

Pensiamo che anche i familiari valutino con particolare interesse questo nuovo passaggio organizzativo e gestionale.

Esso può consentire anche un nuovo modello di relazione con loro e tra di noi.

Avremo certamente la possibilità/opportunità di incontri individuali, o di confronti a piccoli gruppi (in modo informale), per valutare e cercare di com-



prendere insieme le situazioni, gli atteggiamenti ed i comportamenti degli ospiti; per chiarire, motivare e comprendere le singole fasi del cammino che stiamo attuando nella realizzazione del Progetto che è “la presa in carico degli eventi e delle relazioni con gli Ospiti – i Familiari - gli Operatori”.

Stiamo cercando di usare al meglio gli spazi che il Nucleo offre, tenendo presenti le particolari attenzioni da avere nella gestione dell’ambiente di vita in un Nucleo Alzheimer. Spazi che, per quanto possibile, devono essere funzionali e rispondenti alle esigenze degli Ospiti. Così solo possono diventare per loro un luogo di vita tranquilla e serena. Ed assumere la caratteristica di “ambiente terapeutico”!

Questa importante riflessione ci ha portato ad immaginare alcuni possibili cambiamenti e miglioramenti:

1. Le pareti, gli spazi di camminamento, i corridoi del Nucleo hanno bisogno di essere maggiormente personalizzati, per essere resi meno anonimi. Questo è un obiettivo importante che non potremo raggiungere da soli, senza un concreto aiuto idee, di proposte e di informazioni da parte dei Familiari, che certamente conoscono ed amano più di noi gli ospiti;
2. abbiamo cercato alternative all’uso di un’unica sala per l’alimentazione che risulta dispersiva e rumorosa e non aiuta a creare un ambiente raccolto e rasserenante.

Questo ci ha convinti a scegliere “la Saletta” come sala comune-una, il mattino, per la Prima Colazione.

Peraltro stiamo anche verificando che questa soluzione è utile anche per alcuni ospiti che consumano più volentieri il pranzo e la cena nel piccolo spazio e questo particolarmente quando sono in stato di ansia o sono agitati.

Gli ambienti piccoli portano con sé il sapore della “memoria di casa”. In particolare presentano alcune caratteristiche uti-

li, positive ed importanti, particolarmente nel nostro caso:

- rendono più facile la riconoscibilità dello spazio da parte dell’ospite;
- la modalità di Accoglienza e di controllo da parte dell’Operatore in servizio è maggiormente assicurato;
- l’osservazione - valutazione di umore e di decoro della persona è garantito.

“VISIONE PARZIALE” – un Diario dell’Alzheimer – è Il libro che ho suggerito fin dall’inizio (libro che è disponibile anche per i familiari).

In esso c’è un passaggio che mi preme mettere a suggello di queste riflessioni e che consegno alla riflessione comune, particolarmente utile ogniqualvolta ci si domanda dove sta il ruolo dei familiari in un Nucleo Speciale come il nostro.

Non sta nel fare grandi cose.

Sta nell’insegnarci a voler bene sul serio alla persona che ci hanno affidato e che essi amano più di noi; sta nel descriverci e raccontarci la vera identità della loro mamma, del loro papà, di... perché riusciamo a comprendere e ad entrare in relazione profonda con i singoli ospiti; sta nel donare loro un tempo disponibile in piena tranquillità e calma:

“mia moglie sta facendo di tutto per rendermi le cose accettabili, per tenermi occupato e farmi sentire bene. Io lo apprezzo veramente tanto.

Comunque se ti capitasse di avere l’Alzheimer, la cosa migliore che puoi fare è trovare un bravo caregiver, così chiamano queste persone, come la mia meravigliosa moglie.

Ho paura di perdere i contatti con il mondo. Lei è la sola Che veramente mi capisce e io non sono facile da capire.”

L'animazione in R.S.A.

Ci piace definire l'animazione come un metodo di intervento, **non solo una tecnica**. Un metodo che accoglie una vasta gamma di opportunità, di occasioni e di idee, che considera la capacità e la libertà di scelta della persona che la aiuta a trovare il miglior benessere possibile.

Animazione nel suo significato più immediato e letterale, significa "AZIONE CHE ANIMA"; intesa come azione mirata a dare stimoli, cercando di agire sul contesto soprattutto quello relazionale in modo da rimuovere situazioni di isolamento attraverso proposte di attività. L'operatore di animazione all'interno della nostra organizzazione lavora con e per l'anziano e per questo deve tener presenti due fattori importanti:

- Il primo è che l'invecchiamento non è una malattia, ma un fattore fisiologico e pertanto è importante offrire alla persona anziana l'opportunità di mantenere il più a lungo possibile, le capacità che possiede;
- il secondo è che la persona anziana non è solo un "portatore



semplice se si vuole andare al di là dei soliti luoghi comuni ove l'animazione è percepita solo come ciò che si vede....feste, canti, balli, tombola, giochi e gite.

L'operatore di animazione dovrebbe dunque possedere la capacità di leggere i bisogni



di bisogni" ma è un soggetto con delle risorse proprie.

Come deve agire allora l'operatore di animazione all'interno di una organizzazione tenendo conto dei due fattori sopra evidenziati? La risposta non è

globali della persona all'interno della comunità in cui vive, con i vincoli organizzativi e di libertà che l'organizzazione impone; nel nostro caso la R.S.A. e saper mediare al fine di poter garantire alla persona, come si





è detto poc'anzi, il massimo benessere possibile.

Nella nostra realtà professionale l'operatore di animazione si trova a dover progettare, organizzare e gestire delle attività collocate all'interno di un progetto più generale che a noi piace definire con il nome di ANIMAZIONE GLOBALE.

Sinteticamente potremo dire che le aree dell'animazione globale sono:

- area sociale; che comprende film, tombole, feste, gite, attività con il territorio (quali scambi con scuole ecc...);
- area operosità; comprende letture, laboratori (bricolage, cucito ecc...), organizzazione mercatini (realizzati con le mani dell'anziano);

- area affettività; stimolazioni sensoriali, storie di vita, musicoterapia, pet therapy ecc...;
- area autorealizzazione, laboratori cucina, pittura ecc...;
- area libertà e interiorità, la commissione interna ospiti, recita del S. Rosario;
- area interventi individualizzati: ad esempio uscite individuali con ospiti ecc...

Perché tutto ciò si realizzi occorre una piena condivisione con equipe multiprofessionale del nucleo, con l'equipe sociale e con tutte le altre figure che operano nella R.S.A.

Per poter progettare e realizzare interventi di animazione





in sintonia con le aree dell'animazione globale bisogna porre particolare attenzione a tutto il contesto relazionale dell'anziano coinvolgendo quindi anche la sua famiglia e ove esiste la sua cerchia amicale. È solo con la loro condivisione e con il loro appoggio che si possono

realizzare attività, interventi e progetti significativi per l'anziano.

Per essere operatori di animazione bisogna possedere competenze tecniche per saper leggere il contesto e relazionali al fine di poter interagire con le persone, con l'organizzazione, con la comunità circostante in modo da rispondere efficacemente ai reali bisogni degli anziani.

L'operatore di animazione deve quindi avere grande professionalità, mai disgiunta da grande empatia, sensibilità e rispetto. Il nostro servizio di animazione, con tutta la realtà ed i servizi che costituiscono l'R.S.A., mira ad un unico obiettivo globale: fare tutto il possibile perché il residen-



te, riesca a godere appieno del benessere, psico-fisico-sociale in questa casa per "L'ANZIANO".

SPAZIO D'ASCOLTO E DIALOGO

La Civica di Trento offre al parente uno Spazio di Ascolto accogliente ed empatico attraverso **incontri individuali di counseling**.

Il counseling (dal latino consulo "prendersi cura di", "aiutare") è una forma relazione d'aiuto finalizzata a dare sostegno ed ascolto. Il counseling non è una terapia, si rivolge alla persona sana che ha bisogno di condivisione o che sta attraversando un momento di difficoltà.



QUANDO: Incontri gratuiti individuali di un'ora l'uno.

Lo Sportello d'Ascolto è aperto **quindicinalmente** il **venerdì dalle 14 alle 18**.

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

DOVE: Sala Rosa piano terra presso la Rsa Stella del Mattino - Gardolo.

Si garantisce la tutela della riservatezza rispetto alla fruizione del servizio

Intervento 19

Interventi di accompagnamento all'occupabilità attraverso lavori socialmente utili

L'Intervento 19 previsto dal Documento degli Interventi di Politica del Lavoro 2015 -2018 dell'Agenzia del Lavoro della Provincia Autonoma di Trento, contempla la possibilità di attivazione di iniziative lavorative nel campo dei **lavori di pubblica utilità** da parte degli Enti Pubblici territoriali (Comuni, Comprensori, Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona, in sigla APSP). Si tratta di lavori a prevalente contenuto di manodopera, di tipo stagionale, di una durata media di 7,5 mesi, nei settori dell'abbellimento urbano e rurale, della valorizzazione, del riordino di archivi, recupero di lavori arretrati, servizi di custodia e vigilanza e dei **particolari servizi ausiliari di tipo sociale**.

Sono iniziative indirizzate all'occupazione di particolare categorie deboli o debolissime di lavoratori, di massima escluse dal normale mercato del lavoro, tra cui lavoratori disoccupati oltre i 45 anni di età, persone riconosciute invalidi ai sensi della L. 68/99.(collocamento obbligatorio), persone in difficoltà occupazionale in quanto soggette a processi di emarginazione sociale o

portatrici di handicap, segnalate dai servizi sociosanitari territoriali.

Attraverso il lavoro, viene offerta alla persona, un'importante occasione di riscatto economico e sociale.

Recupero sociale e lavorativo, riscatto economico e integrazione nella comunità di appartenenza, sono quindi facce di una stessa medaglia, vale a dire la filosofia di fondo che caratterizza l'iniziativa, configurandola come "buona prassi" nel coniugare l'aspetto legato alla tutela economica e sociale della persona, con quello del soddisfacimento di bisogni collettivi altrimenti scoperti. L'**Intervento 19** evidenzia una connotazione fortemente sociale, volta a voler privilegiare una "politica occupazionale in lavori di pubblica utilità", nei confronti di persone in situazione di forte disagio, anziché praticare una "politica di sussidi"; garantendo così il mantenimento nel mercato del lavoro di queste particolari categorie di lavoratori deboli.

La valenza innovativa, di spiccato valore sociale è data proprio dal fatto che non si risponde in termini

assistenzialistici ma piuttosto di "**inclusione sociale**".

Più precisamente "inclusione sociale nella comunità di appartenenza", in quanto, è attraverso il lavoro che si offre alla persona l'opportunità di assolvere un ruolo attivo e socialmente riconosciuto, promuovendo e nel contempo sostenendo la volontà della comunità locale, nella sua accezione istituzionale, (Ente locale) ad attivarsi per trovare risposte socialmente utili appunto, al problema della disoccupazione cronica delle proprie fasce debolissime di cittadini, escluse dal mercato del lavoro.

Ruolo lavorativo socialmente riconosciuto ed attivo, significa rafforzamento della identità dell'individuo, attraverso l'offerta di uno spazio lavorativo e formativo in senso lato, che consenta una ripresa dell'autostima, una riscoperta delle proprie risorse personali, relazionali e lavorative ed un accrescimento delle stesse anche nella prospettiva di una ricollocazione nel normale mercato del lavoro.

In termini di sicurezza sociale, non sembra di secondaria importanza evidenziare

poi che in questo modo, attraverso l'utilizzo di questo strumento, a molti lavoratori è consentita la maturazione di una posizione previdenziale altrimenti preclusa.

I contesti lavorativi possibili, all'interno dell'Intervento 19, possono essere costituiti da squadre di lavoro piccole, sotto i quattro lavoratori per lo più con presenza mista tra disoccupati e marginali, o da squadre composte da almeno quattro lavoratori e la presenza di un/a caposquadra con il compito di gestione complessiva della stessa.

Per gestione complessiva si intende la cura che il/la caposquadra deve riservare sia in riferimento all'aspetto organizzativo riguardante l'esecuzione dei lavori previsti nel progetto, sia riguardo al delicato aspetto della qualità delle relazioni e dell'integrazione dei singoli lavoratori all'interno della squadra di lavoro.

A sostegno dell'inserimento lavorativo delle persone coinvolte, sono realizzati interventi formativi, anche su iniziativa del datore di lavoro. Per i lavoratori viene attuata ogni anno una giornata informativa su aspetti riguardanti la sicurezza sul lavoro, il primo soccorso ed il CCNL. Per i capisquadra, che rappresentano mediamente il 14% dei lavoratori coinvolti, vengono organizzati ogni anno, dei corsi formativi specifici.

Merita sottolineare che, nell'ambito delle tipologie

di lavori ammessi, esclusi i progetti riguardanti l'abbellimento urbano e rurale che rappresentano di fatto la dimensione prevalente e quantitativamente più consistente sia in termini di progetti presentati che di personale occupato, le altre iniziative seppur limitate, offrono delle alternative di impiego temporaneo confacenti a personale con caratteristiche diverse rispetto a quello impiegato nel verde.

Ci si riferisce in particolare ai progetti di valorizzazione di beni culturali ed artistici, riordino di archivi e recupero di lavori arretrati di tipo tecnico ed amministrativo, **servizi di custodia e vigilanza, particolari servizi di tipo sociale.**

Particolarmente importante appare da questo punto di vista, anche in relazione alla carenza più volte sottolineata dai servizi territoriali circa le opportunità di inserimento lavorativo di personale femminile, l'occasione offerta in proposito dai sopraccitati progetti, che possono risultare particolarmente idonei nell'offrire una valida alternativa occupazionale e nello stesso tempo completare la gamma di opportunità che caratterizza più in generale i lavori socialmente utili.

I PARTICOLARI SERVIZI AUSILIARI DI TIPO SOCIALE NELLE RSA

Le attività previste in quest'ambito riguardano tutte quelle

azioni socio-assistenziali non rientranti nella sfera dei compiti istituzionali, in quanto meglio ascrivibili al mondo della socialità, nel campo dell'animazione e del tempo libero.

In via generale ci si riferisce ad un insieme di attività a carattere ricreativo ed espressivo, volte a favorire l'aggregazione e la vita di relazione delle persone anziane sia autosufficienti che non, ospiti della struttura ed affette da limitazioni o disabilità.

Ci si riferisce anche ad attività e prestazioni di supporto strumentale diretto all'ospite, come l'accompagnamento o l'aiuto per gli spostamenti all'interno degli spazi della RSA.

Non secondarie per importanza risultano in tale contesto le attività di ascolto e compagnia e la creazione di nuovi spazi relazionali con ospiti che necessitano di particolare attenzione.

Tutti questi momenti accessori ed integrativi alle attività istituzionali, sono organizzati per contribuire a creare un clima di amicizia e di relazioni positive interne alla struttura residenziale.

Preme infine sottolineare la "funzione di aiuto" alla persona anziana implicita in tale azione, che si esplica nella quotidianità e nella semplicità, toccando bisogni importanti della persona nell'area cognitiva, verbale, espressiva, manuale e motoria.

Intervento 19

La collaborazione tra Comune di Trento e Civica

Negli ultimi anni sempre di più si rivolgono al servizio sociale territoriale persone con problemi di tipo economico e lavorativo, che a causa dell'attuale congiuntura sfavorevole chiedono all'assistente sociale aiuti in denaro e/o lavoro. All'interno del panorama attuale delle persone disoccupate che si rivolgono ai servizi sociali vi sono due grandi categorie:

- soggetti deboli e svantaggiati che al di là dei cicli congiunturali negativi, faticano molto a trovare un'occupazione perché in qualche modo superati da soggetti ritenuti più appetibili per il mercato del lavoro rispetto a elementi quali l'età, il livello di scolarizzazione, le competenze tecnico-professionali e il fatto di non essere portatori di handicap;
- persone senza particolari problematiche soggettive ma disoccupate (anche di lungo

periodo), spesso con familiari a carico. Il Servizio Attività sociali del Comune di Trento, pur non avendo competenze dirette in materia di lavoro, si occupa di alcuni specifici ambiti d'intervento nell'area del lavoro. La Provincia Autonoma di Trento è l'Ente che attraverso i propri uffici e per il tramite dell'Agenzia del Lavoro ha la competenza diretta in materia di lavoro e occupazione: le modalità di intervento sono elencate e descritte all'interno del Documento degli interventi di politica del lavoro 2015-2018, recentemente approvato. Tra gli interventi maggiormente significativi in materia di inserimenti lavorativi per persone in condizione di svantaggio vi è l'Intervento 19 che rientra tra le misure di accompagnamento all'occupabilità attraverso i cosiddetti lavori socialmente utili. La finalità è quella

di agevolare l'inserimento nel mondo del lavoro di persone deboli e favorire quindi il recupero sociale e lavorativo di persone in situazione di svantaggio sociale.

I Destinatari dell'Intervento 19 devono appartenere alle seguenti categorie:

- a. **disoccupati** da più di 12 mesi, con più di 45 anni;
- b. **disoccupati** riconosciuti **invalidi** ai sensi della legge n. 68/99;
- c. **disoccupati in difficoltà occupazionale in quanto soggetti a processi di emarginazione sociale, o portatori di handicap fisici, psichici o sensoriali segnalati dai servizi sociali e/o sanitari attraverso apposita certificazione** o disoccupati appartenenti ad un nucleo familiare che percepisce il reddito di garanzia.

I progetti, di durata minima di 4 mesi fino a un massimo di 10, possono essere presentati da Comuni, Consorzi di Comuni, Comunità di Valle e Aziende pubbliche di servizi alla persona; devono avere prevalente contenuto di manodopera e riguardare specifici settori di attività soprattutto per lavori eccedenti e non ordinari. Tra questi vi sono l'abbellimento urbano e rurale, ivi compresa l'attività di manu-





tenzione, il riordino di archivi e/o recupero di lavori arretrati di tipo tecnico o amministrativo, non rientranti nelle attività di ordinaria amministrazione dell'Ente, e particolari servizi ausiliari di tipo sociale a carattere temporaneo, compatibili con il grado di debolezza o svantaggio del lavoratore o particolari servizi necessari per il recupero del lavoratore. Proprio per l'aumento costante di lavoratori iscritti alle liste dell'Intervento 19 e per la difficoltà delle persone di trovare lavoro autonomamente, per il servizio sociale tale Intervento di politica del lavoro è diventato da strumento residuale a strumento fondante gli interventi di sostegno al reddito e all'occupazione. Da alcuni anni è presente una proficua e significativa collaborazione tra il Servizio Attività sociali del Comune di Trento e le tre Aziende pubbliche di servizi alla per-

sona presenti sul territorio cittadino: la "Civica" di Trento, la "Beato de Schiderer" di via Piave e la "M.Grazioli" di Povo. Con queste tre A.P.S.P. l'amministrazione comunale ha realizzato una prassi di collaborazione rispetto al reclutamento/ selezione e successivo inserimento delle persone iscritte all'Intervento 19. Il percorso si concretizza in questo modo:

- la persona si iscrive obbligatoriamente ogni anno (tra novembre e dicembre) alle liste del Centro per l'Impiego;
- l'assistente sociale, se valuta, può segnalare la persona nelle liste delle persone in carico al servizio sociale;
- successivamente viene fatta una riunione (a gennaio di ogni anno) per vagliare i nominativi delle persone da inserire tenendo conto del bisogno della struttura che decide il numero; a tale momento sono presenti rappresentanti del Servizio Attività sociale e del Servizio o Ente coinvolto;
- la persona viene inserita per il periodo previsto;

- vengono fatte verifiche sull'andamento del percorso a metà e a fine anno o anche al bisogno. I lavoratori dell'Intervento 19 fanno attività così definita di "supporto all'animazione" e realizzano il loro percorso di inserimento lavorativo all'interno di un contesto molto interessante ma anche molto complesso qual è quello delle Residenze Sanitarie Assistenziali, ove lavorano svariate figure professionali e sono presenti ospiti e le loro famiglie.

Grazie a questa esperienza nel corso degli ultimi anni sono state inserite nei circuiti delle A.P.S.P. un significativo numero di persone, ciascuna con difficoltà soggettive tali da rendere difficile un inserimento nel libero mercato. L'A.P.S.P. "Civica", grazie al fatto di poter contare su varie strutture al proprio interno, è l'Ente che si è dimostrato particolarmente sensibile alla tematica dell'occupazione di persone in difficoltà, contribuendo in maniera decisa a garantire lavoro (temporaneo) e reddito a molte persone.



Intervento 19

L'intervento 19 nella Civica di Trento dal 2007 ad oggi

La Civica si è cimentata per la prima volta in questa esperienza nell'anno 2007 coinvolgendo nove persone (quattro presso la struttura di via S.G.Bosco e quattro presso la struttura di via della Collina coordinate da una caposquadra). L'anno successivo sono state coinvolte nell'esperienza anche le strutture di Gardolo e Gabbiolo con altre otto persone ed una seconda caposquadra. Nel 2010 con il trasferimento della struttura da via S.Giovanni Bosco a S.Bartolomeo si è pensato di istituire anche una squadra di operai per la manutenzione del verde di tutte le strutture della Civica (le quattro RSA, gli alloggi protetti e le terrazze del Centro Diurno). Con il tempo si è maturata una certa esperienza e si sono intensificati i rapporti di collaborazione con i servizi sociali del Comune di Trento



e con le altre A.P.S.P. della città che si avvalgono dell'intervento 19. Nel 2014 è stato sottoscritto un rapporto di collaborazione tra il Comune di Trento e le tre A.P.S.P. che operano nel territorio cittadino ("Civica di Trento", "Margherita Grazioli" e "Beato de Tschiderer") finalizzato alla scelta delle persone da inserire nelle squadre dell'intervento 19. Attualmente le persone impegnate nei vari progetti sono: 19 a tempo parziale dedicate ai supporti assistenziali più due caposquadra a tempo pieno, 2



operatori a tempo pieno più 5 a tempo parziale ed un caposquadra dedicati alla manutenzione del verde ed infine una operatrice a tempo parziale affiancata ai servizi di supporto alla segreteria per un totale di 30 opportunità di lavoro. Tutti i rapporti di lavoro sono stati gestiti per l'anno 2015 dalle Cooperative "Le Coste" e "Venature" che hanno garantito il coordinamento dei cantieri di lavoro.

Intervento 19

La nostra esperienza

Il fattore relazionale è ciò che prevale nell'azione dell'Intervento 19 in RSA. Al lavoratore viene chiesto in primo luogo di stare accanto a chi abita la casa, ma per farlo si trova ad interagire e collaborare anche con chi la frequenta, dal personale interno agli esterni, parenti e volontari, oltre che con il collega che lo affianca.

Il caposquadra vive questo complesso contesto, ma ha anche un punto di osservazione privilegiato, ponendosi come filtro nei rapporti tra l'operatore e le varie figure.

Attraverso la nostra esperienza abbiamo notato e sperimentato in prima persona come il ruolo centrale della relazione rappresenti l'elemento di fatica

ma sia al tempo stesso fonte di motivazione e un canale di arricchimento.

L'ambiente di lavoro costringe al confronto con l'altro che può generare resistenze e difficoltà ma anche essere motivo di gratificazione, sentendosi utili nell'aiutare qualcuno e aumentare la sicurezza di sé di fronte ad esempio ad un rimando positivo da parte dei residenti o delle figure di riferimento.

Il contatto diretto e quotidiano con diverse persone e con i loro molteplici vissuti richiede di modulare il proprio intervento in base ai bisogni del singolo e porta quindi ad allenare la capacità di essere flessibili; inoltre accanto alle mansioni di base si può ritagliare uno spa-

zio che consente al lavoratore di esprimere le abilità che possiede, rendendosi più consapevole dei propri talenti.

Questi aspetti, che non è possibile cogliere se ci si limita ad elencare i compiti svolti dall'Intervento 19 in struttura, ci risultano evidenti osservando e partecipando al lavoro.

La capacità di relazionarsi, di essere flessibili, l'essere maggiormente consapevoli delle proprie risorse e dei propri limiti, la possibilità di sperimentarsi e mostrare le proprie potenzialità sono gli elementi che a nostro parere danno valore a questo tipo di esperienza e che costituiscono un bagaglio importante per affrontare altri contesti lavorativi.

“Alzheimer: il seme germoglia ancora”

CONCORSO DI POESIA E NARRATIVA - 2° EDIZIONE

SETTEMBRE 2015

In occasione del concorso di poesia e narrativa promosso dall'associazione Alzheimer di Trento, è stata suggerita la partecipazione ad una nostra residente che ha colto con gioia la proposta, presentando un paio di scritti. E' stata anche un'opportunità per dare visibilità ai nostri residenti, proponendo una poesia elaborata dai partecipanti al progetto di “scrittura creativa”, attività molto apprezzata dai nostri ospiti.

*Per la Rsa di Gabbiolo l'Educatrice Professionale
Veronica Toller*



Verifica tecnico sanitaria presso l'APSP Civica di Trento

A fine settembre si è svolta, come ogni anno, presso l'APSP Civica di Trento la verifica tecnico sanitaria.

La verifica tecnico sanitaria è un "appuntamento" annuale durante il quale, una commissione dell'APSS di Trento visitando le nostre strutture verifica alcuni requisiti di qualità.

Prima della verifica tecnico sanitaria devono essere compilate da parte dell'ente una serie di schede in cui si dichiarano alcuni aspetti dell'organizzazione come ad esempio il numero di presenza delle figure professionali che lavora in APSP, alcuni aspetti di gestione del personale e delle schede di rilevazione delle caratteristiche dell'assistenza: procedure, requisiti di struttura, aspetti di valutazione dell'ospite, aspetti di cura dell'ospite, sicurezza degli ospiti e degli operatori, prevenzione e controllo delle infezioni e calcolo di alcuni indicatori.

Ogni anno la commissione della verifica tecnico sanitaria definisce nello specifico quali saranno gli aspetti che verranno approfonditi maggiormente in sede di verifica. Quest'anno l'attenzione si è concentrata su tre aspetti:

1. Gestione del dolore degli ospiti in APSP;
 2. Gestione dell'alimentazione degli ospiti in APSP;
 3. Qualità di vita degli ospiti.
- La verifica tecnico sanitaria, come detto in precedenza, si è svolta in quattro giorni, e ogni giorno la commissione si è recata presso ogni struttura della Civica, sede centrale, Angeli Custodi, Gardolo e Gabbiolo, in modo tale che potessero essere valutati sul campo i requisiti di qualità richiesti.

La verifica tecnico sanitaria in ogni struttura si è svolta seguendo 5 momenti specifici:

- visualizzazione delle cartelle cliniche e dei documenti presenti in APSP che dimostrassero l'effettivo svolgimento delle attività dichiarate ponendo l'attenzione soprattutto ai tre punti precedentemente elencati e cioè il dolore, l'aspetto alimentare e la qualità di vita degli ospiti;
- giro di visita ai piani per valutare i requisiti di struttura;
- intervista al personale per valutare la conoscenza del-

le procedure esistenti all'interno dell'ente;

- intervista agli ospiti;
- intervista ai familiari.

Per le nostre strutture, a parer nostro, questi momenti sono molto costruttivi in quanto permettono di confrontarsi con enti esterni, dichiarare le nostre difficoltà, trovare sostegno e condividere insieme alla commissione strategie per migliorare il nostro sistema.

Rispetto agli anni precedenti molto importante, è stato il coinvolgimento e la presenza di un nostro rappresentante per ogni area

(medico, infermiere, coordinatore infermieristico, fisioterapista, coordinatore di struttura, educatore professionale, assistente sociale, coordinatore di piano, responsabile della formazione) in modo tale che ad alcune domande specifiche fatte dalla commissione, si potessero dare immediatamente delle risposte dettagliate e competenti.

Inoltre è risultata strategica l'intervista al personale, in cui la commissione "interrogava"



gli operatori sanitari riguardo alcuni argomenti. Questo ha permesso di responsabilizzare maggiormente il personale.

Al momento non siamo in possesso di un feedback definitivo, ma in sede di verifica non si sono evidenziate grosse carenze ma evidentemente alcuni aspetti possono essere migliorati. L'obiettivo che ci prefiggiamo per il 2016 è quello, una volta ricevuta la segnalazione dei nostri punti di debolezza

di mettere in atto strategie migliorative per farci trova-

re preparati alla verifica del prossimo anno.

NOTIZIE IN BREVE

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE E REVISORI DEI CONTI

Consiglio di Amministrazione

Giancarlo Paolazzi

Refatti Franca

Innocenti Lucia

Gravili Carlo

Pedriotti Maria Antonia

Presidente

Vice-Presidente

Consigliere

Consigliere

Consigliere

Revisori dei Conti

Costa Laura • Mazza Pasquale • Toller Claudio

DI GIANCARLO FUMANELLI COORDINATORE DEI SERVIZI SOCIALI

Come cambiano "i tempi"

Mi ha fatto una grande impressione presiedere l'ultima commissione per il concorso di operatore socio sanitario quando nella sala della Cooperazione per il test di selezione mi sono trovato davanti a 430 concorrenti arrivati da tutte le regioni d'Italia, in parecchi con il loro "trolley", per una decina di posti di lavoro. Subito il mio pensiero è volato indietro di una decina di anni quando per un concorso analogo si erano presentate solo alcune decine di persone quasi tutte locali. Un altro fatto mi ha colpito in

questo raffronto fra "tempi" diversi: il grande numero di partecipanti maschi. Se infatti fino ad oggi il lavoro di cura e assistenza è stato interpretato quasi esclusivamente da donne, nel prossimo futuro questo



scenario potrebbe essere destinato a cambiare. Queste due osservazioni apparentemente banali ci pongono alcune domande e ci stimolano ad esprimere alcune riflessioni. Sarà la "crisi", la ricerca di un posto fisso, la ricerca di un posto qualificato, la ricerca di un posto nella pubblica amministrazione a movimentare tante persone? E perché tanti maschi? Perché non esistono più i posti di lavoro fino a ieri prevalentemente

maschili nell'industria o nelle piccole imprese artigiane? O perché a questi posti di lavoro si preferiscono quelli più qualificati e "puliti"? O perché pur di lavorare tanti uomini accettano di fare anche attività tradizionalmente collocate in ambiti femminili? O forse perché alla fine non ha più senso fare

COME SONO CAMBIATI I NUMERI

ANNO	CONCORSO	POSTI	ISCRITTI
2002	OSA	4	14
2002	OSA	6	13
2003	OSA	15	27
2003	OSA	16	47
2004	OSA	28	94
2005	OSA	10	41
2009	OSS	10	120
2010	OSS	8	158



no cura ed assistenza. La questione che qui si pone dunque è di come riuscire a selezionare le persone più adeguate per il servizio che vogliano. A questo proposito mi piacerebbe ricevere idee e contributi da parte dei nostri lettori.

discorsi di genere? Forse non esiste una sola risposta a queste banali domande, forse tutte le risposte scaturiscono da una sola domanda. Certo è che di fronte ad un numero così grande di concorrenti anche la selezione diventa sempre più difficile per i candidati; si è passati infatti nel giro di pochi anni da una semplice prova orale e pratica ad un test di pre-selezione seguito da una prova scritta, superata la quale si accede ad una prova orale e pratica. Queste dure selezioni comportano necessariamente l'esclusione delle persone

non adeguatamente preparate da un punto di vista prevalentemente teorico ma più difficilmente riescono ad intercettare e valorizzare quelle persone che pur non essendo delle eccellenze sul piano teorico portano con il loro modo di fare nell'approccio con l'anziano una grande umanità ed una piena sintonia relazionale, persone empaticamente strutturate oserei dire. Forse, a mio modo di vedere, questi ultimi aspetti risultano essere più importanti degli altri se cerco di considerare anche il punto di vista della persone che ricevo-

NOTIZIE IN BREVE

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

RSA di Gabbio
Bernardi Dario
Indino Angiolini

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

Il sistema di controllo nel nucleo Arcobaleno



In questi giorni, sta muovendo i primi passi il sistema di controllo (*Safety support*) che la Civica ha installato per prendersi cura della sicurezza di quanti vivono il nucleo "Arcobaleno", presso il secondo piano della RSA San Bartolomeo. L'installazione delle attrezzature che compongono il sistema è ultimato ed è stato formato il personale perché possa utilizzare al meglio lo strumento. Questo sistema, che la Civica di Trento ha installato per prima ed alla progettazione del quale ha anche contribuito, è una novità che ora è oggetto di un brevetto di proprietà della ditta Trilogis di Rovereto.

Il sistema di controllo installato utilizza delle logiche diverse dai sistemi tradizionali attualmente in uso; alcune telecamere sorvegliano ventiquattrore su ventiquattro i locali, soprattutto le stanze, mentre alcuni micro computer (ogni telecamera ne ha uno a disposizione) elaborano le immagini per individuare le situazioni di potenziale pericolo.

Il sistema tutela la privacy degli ospiti perché le telecamere non trasmettono immagini a monitor, ma a dei computer che svolgono l'attività di controllo. In realtà, le persone potranno vivere nel Centro senza l'assillo



di un "grande fratello", perché nessuna persona starà guardando le immagini. Solamente se il sistema dovesse rilevare una situazione di potenziale pericolo, sarà inviato un allarme all'operatore che, attraverso uno smartphone, potrà visionare le immagini e, quindi, valutare se sia il caso di intervenire e con quale urgenza. Le immagini non potranno es-

sere viste se prima il sistema non avrà rilevato una situazione di potenziale pericolo.

Le situazioni considerate sono: le cadute, la permanenza a lungo in bagno o in altro luogo individuato, l'abbandono della stanza o del letto e altre simili. La scelta delle situazioni da monitorare è effettuata in equipe e può essere diversa per ciascuna area (e quindi per l'ospite che la vive).

Quando progettammo questo sistema, tenemmo conto della necessità di garantire la sicurezza di persone non autosufficienti che si trovavano in locali che non potevano essere costantemente sotto lo sguardo degli operatori. Ancora più forte, fu la nostra volontà di liberare del tempo destinato alla pura sorveglianza, per dedicar-





lo alla cura ed al contatto con l'ospite.

Nei prossimi mesi porteremo avanti l'attività di sperimentazione e configurazione, ma siamo fiduciosi che i risultati saranno quelli attesi e, pensiamo, che questa iniziativa potrà essere un passo avanti nell'ambito assistenziale, anche domiciliare. Agli inizi del prossimo anno, organizzeremo con Trilogis un convegno per divulgare i risultati agli operatori del settore e presenteremo il sistema in altre sedi, anche nazionali.

INFORMAZIONE FLASH

● Nel corso del 2015 hanno raggiunto l'agognata pensione i colleghi:

- Merlo Mariella
- Bonetti Giovanna
- Franceschini Emanuela
- Pedrotti Tiziano

e sono stati assunti a tempo indeterminato i colleghi:

- Marchi Anthea
- Mosquera Luz Enith
- Baldessari Iris
- Riccò Simona
- Patton Sara

DI DEBORA VICHÌ - UNITÀ OPERATIVA INNOVAZIONE, QUALITÀ, SVILUPPO RISORSE UMANE

Bilancio sull'attività formativa 2015



L'attività formativa realizzata dalla Civica prende le mosse dalla costruzione del piano di formazione biennale. Per il biennio 2015-2016, i fabbisogni formativi rilevati sono stati organizzati attorno a 4 pilastri:

1. PILASTRO 1: il **COMPITO PRIMARIO** della Civica, così come definito dallo Statuto, suddiviso in due sottocategorie:
 - a. Area della "manutenzione delle competenze"
 - b. Area della relazione
2. PILASTRO 2: il **PROGETTO DI REVISIONE ORGANIZZATIVA**, approvato dal Consiglio di Amministrazione a dicembre 2014, suddiviso in tre sottocategorie:
 - a. Area delle competenze manageriali
 - b. Area della comunicazione e relazione
 - c. Area del sostegno al cambiamento
3. PILASTRO 3: il **NUCLEO ARCOBALENO**, avviato a fine 2014 per l'accoglienza di persone affette da demenza e disturbi del comportamento, suddiviso in tre sottocategorie:
 - a. Area del progetto professionale
 - b. Area del gruppo
 - c. Area delle competenze

IL PIANO DELLA FORMAZIONE



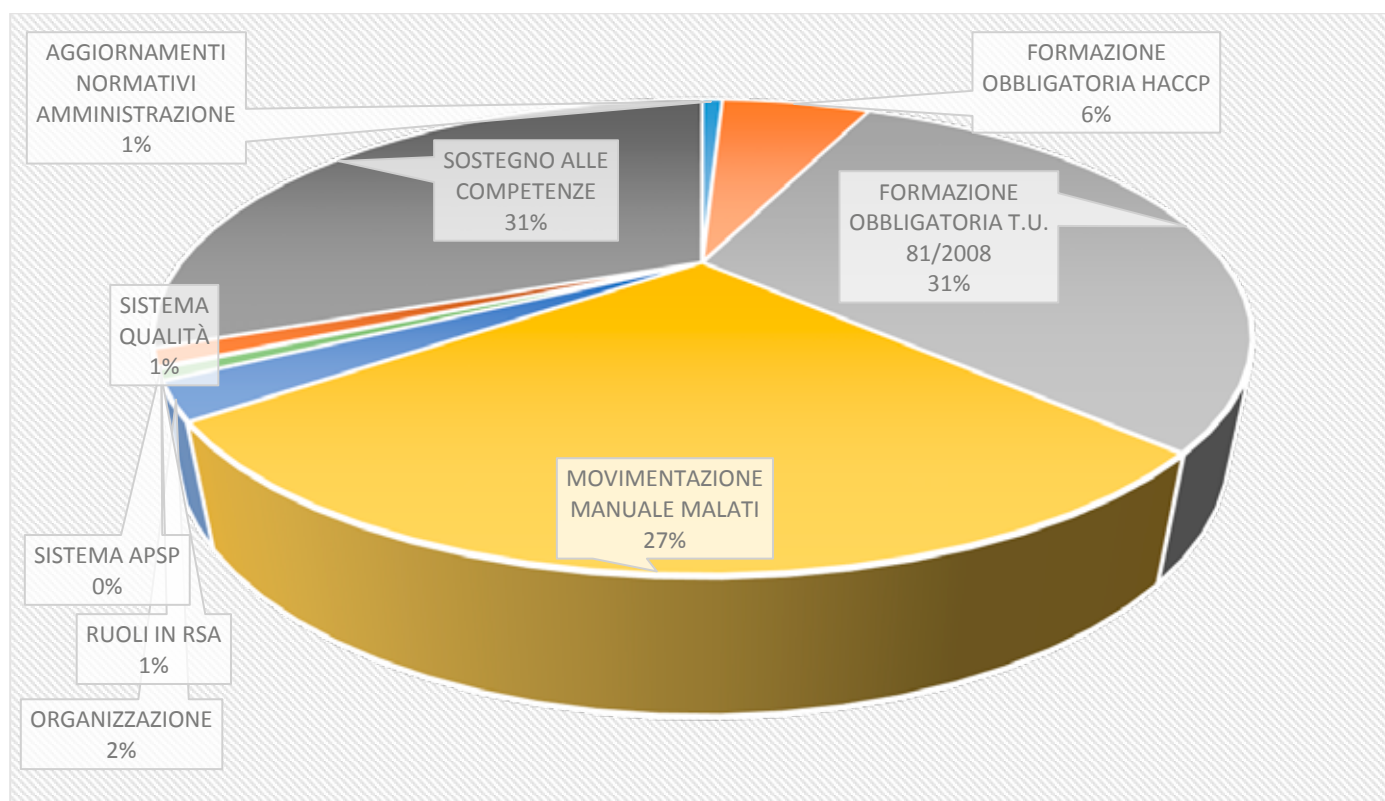
4. PILASTRO 4: la **FORMAZIONE OBBLIGATORIA** prevista dalle normative vigenti, suddiviso in:
- Area formazione formatori
 - Area formazione di base
 - Area formazione su rischi specifici (gestione emergenze, stress lavoro-correlato, videoterminali)
 - Area movimentazione manuale dei malati
 - Area antincendio
 - Area HACCP
 - Area Figure previste dal sistema sicurezza

L'attività formativa svolta nel 2015 è riconducibile a tutti e 4 i pilastri. Nelle tabelle seguenti è riportata la descrizione dell'attività svolta:

TAB. 1 - ATTIVITÀ FORMATIVA SVOLTA 2015

Totale ore formazione erogate	3.806
Nr. dipendenti che hanno partecipato alle attività formative nel corso dell'anno	299
Media ore di formazione erogate pro-capite	12,73

Grafico 1 - Distribuzione ore formazione per area di contenuto



Tab. 2 - Aree di contenuto che assorbono il maggior investimento in formazione

Sostegno alle competenze professionali <i>(aree tematiche principali: dolore, malattia di demenza, Blsd, sostegno alle competenze manageriali per i ruoli di coordinamento)</i>	Pilastri 1, 2 e 3	31%
Formazione obbligatoria prevista dal T.U. 81/2008 in materia di sicurezza e salute sul lavoro per la prevenzione dei rischi generali e specifici connessi al ruolo professionale	Pilastro 4	31%
Movimentazione manuale dei malati <i>(in parte riconducibile alla formazione obbligatoria prevista dal T.U. 81/2008 in materia di sicurezza e salute sul lavoro – formazione per la prevenzione del rischio specifico di sovraccarico del rachide)</i>	Pilastri 1 e 4	27%

L'attività formativa della Civica si concentra per molta parte sulla formazione obbligatoria prevista dalle normative vigenti. Complessivamente, circa il 60% delle ore di formazione erogate rientrano nell'ambito di quanto previsto dalla normativa sulla sicurezza e salute sul lavoro, se si considera anche la formazione sulla movimentazione manuale dei malati.

Rispetto alla movimentazione manuale dei malati, nel corso del 2015 è si è deciso di investire in un piano di intensificazione della formazione, riproponendo per tutti gli oss, un corso intensivo della durata di 10 ore. A oggi ne sono stati formati 74. Il progetto continuerà anche nel 2016 e 2017. La finalità di questo investimento è quella di recuperare e rinforzare le conoscenze e le competenze del personale assistenziale nella messa in atto di comportamenti motori corretti a tutela della sicurezza e salute sul lavoro propria e degli Ospiti.

DI CLAUDIO POLI ARCHITETTO

Il nuovo Centro servizi di via Molini

I lavori di ristrutturazione del Centro Servizi di via Molini sono terminati; con la prossima installazione degli arredi il Centro potrà iniziare la sua attività.

I lavori sono stati lunghi. Per circa sedici mesi il cantiere si è "infilato" nelle attività del Centro e nelle abitudini degli abitanti degli alloggi protetti. Utenti e muratori hanno condiviso gli stessi spazi ma con esigenze diverse: riposare e costruire sono stati, alcune volte, bisogni





ed attività in conflitto; i tempi dei rumori e delle pause spesso non coincidevano ed i disagi ci sono indubbiamente stati.

La scelta di non interrompere le attività del Centro si è, tuttavia, rivelata esatta: a fronte di tempi più lunghi e di alcuni disagi, grazie agli operatori che si sono adeguati alle condizioni e hanno collaborato alla risoluzione

dei problemi, si è potuto continuare a dispensare agli utenti i servizi della mensa e dell'assistenza. E così, con la pazienza di tutti, siamo prossimi all'apertura.

Il nuovo Centro Servizi si pone degli obiettivi importanti e gli spazi, seppur ridimensionati rispetto al progetto iniziale, consentono una maggiore offerta di servizi. I nuovi locali riqualificati, grazie alla diversa distribuzione delle attività ed alla dotazione degli ambienti, permetteranno di migliorare le prestazioni dispensate e di ottimizzare la capacità ricettiva.

Facciamo un giro insieme.

L'ingresso è l'ultimo spazio completato, ma è stato il più difficile da eseguire. In posizione baricentrica, funge da elemento di raccordo e distribuzione tra tutte le funzioni dell'edificio. Gli spazi ristretti e la moltitudine dei percorsi che lo attraversano hanno suggerito la soluzione di spostare l'accesso principale sul retro, lasciando quello su via Molini come secondario e di ser-

vizio. La nuova entrata avverrà dal cortile posteriore, con una accessibilità più sicura rispetto al traffico veicolare di via Molini e con possibilità di parcheggio e sosta per le persone con ridotta capacità motoria.

Lo spazio soggiorno è quello dedicato alle principali attività



del centro; vi si accede tramite un ingresso destinato agli armadietti, dove gli utenti potranno depositare gli abiti e gli oggetti personali ed indossare abbigliamento o calzature comode per trascorre la giornata al centro.

La sala principale è pensata per la sosta e l'incontro tra gli utenti; ha una forma rettangolare, con al centro un salotto con tavoli e poltrone ed ai lati due pareti armadio con le dotazioni necessarie per un uso multiplo dello spazio: una piccola cucina per feste o rinfreschi, un mobile soggiorno con un televisore per vedere insieme eventi o film ed infine il luogo dei distributori automatici per il ristoro.





La sala, inoltre, funzionerà anche come sala di attesa per i servizi della cura e dell'igiene personale dispensati nei due vani che completano l'ala a destra dell'edificio: un piccolo locale a disposizione del medico o dell'assistente sociale ed un bagno assistito dotato anche di postazione pedicure.

Nell'altra ala dell'edificio si trovano i bagni, la sala mensa ed i servizi per il personale.

Lo spazio principale della mensa ha una capienza di 30 posti ed è dotato, oltre che di mobili per gli oggetti di corredo ai tavoli da pranzo, anche di una cucina di servizio. Anche questo spazio può diventare, con gli opportuni accorgimenti, luogo per attività socio-ricreative e culturali.

Il nuovo Centro Servizi è stato pensato come una struttura semiresidenziale in affianco all'assistenza domiciliare; un'attività di supporto al quartiere capace di affiancare gli anziani aiutandoli a permanere nel proprio ambiente.

I locali, pur nel rispetto delle normative, si sono ispirati a luoghi domestici o di piccolo circolo ricreativo. La capacità dei nuovi spazi di accogliere e favorire lo stare insieme è l'obiettivo progettuale principale: punto di incontro tra utenti esterni e abitanti degli alloggi protetti, che possa essere riferimento anche per la città.

Ma la vera riuscita del Centro dipenderà dagli utenti; questi saranno chiamati con l'uso a fare propri gli spazi e a com-

pletare la progettazione suggerendone nuovi usi. Per questo e per la pazienza dimostrata li ringrazio.



Perché capirsi è tanto difficile?



L'uomo è in grado di comprendere tutto; e come si agita il vento e cosa avviene sul sole, ma capire come un altro uomo possa soffiarsi il naso in modo diverso da quello in cui se lo soffia lui, questo no, non lo può capire". Ivan Turgenev, Padri e figli, 1862. Incomprensioni e fraintendimenti ci sono all'ordine del giorno: sul lavoro, in famiglia, con gli amici, succede davvero frequentemente di non capirsi. Come evitare questi episodi, che possono incidere negativamente sulla qualità delle nostre relazioni interpersonali, soprattutto di quelle già conflittuali? La risposta è: curare la comunicazione, partendo dal presupposto fondamentale che

ciascuno di noi percepisce la realtà attraverso una lente propria e la interpreta secondo schemi personali. Ciascuno di noi guarda e dà significato a ciò che gli sta attorno attraverso una propria "mappa mentale", che NON coincide con quella del partner, del collega, del vicino, perché si è costruita sulle esperienze e sulle predisposizioni del singolo individuo.

Non esiste quella "giusta": "una mappa non è il territorio" (Korzybsky).

Mentre processa un evento o un messaggio, il nostro sistema cognitivo (sì, anche il cosiddetto "INTEGRO!!!") cancella delle parti (solitamente quelle giudicate non rilevanti o incongruenti con le nostre convinzioni...), distorce

(in base ai nostri bisogni, alle nostre aspettative, alle nostre opinioni...) e generalizza le informazioni che arrivano. È un processo naturale della mente per evitarci un sovraccarico di informazioni. L'importante è esserne consapevoli e tentare di ridurre queste distorsioni per evitare il malinteso o l'eterno alimentarsi di un conflitto.

Come? Ad esempio...

- Ascoltando veramente, senza dare per scontato quello che ci dirà il nostro interlocutore o le sue intenzioni
- Non interrompere l'altro mentre parla
- Sospendere il giudizio, il pregiudizio, la tentazione di interpretare
- Utilizzare in modo consapevole e coerente la comunicazione non verbale
- Ottenere un feedback attraverso la parafrasi "Mi stai dicendo che..."
- Ottenere chiarimenti grazie a domande aperte (Come? Quando? Perché?) o chiuse (Sì, No).

Comprendere come un uomo possa soffiarsi il naso in modo diverso implica, quindi, lo sforzo di uscire da

noi e dai nostri automatismi di pensiero. Richiede motivazione e flessibilità. D'altro canto, per salutare con

Albert Einstein: "La mente è come il paracadute. Funziona solo se è aperta".



*Buone Feste
da parte del
Consiglio di amministrazione
della direzione
e del personale*



