



CIVICA IN-FORMA

QUOTIDIANITÀ, INFORMAZIONE ED OLTRE
ANNO XVI - N. 2 - DICEMBRE 2016

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



*Riscopriamo la gloria della
com-passione*

www.civicatnapsp.it • civicainforma@civicatnapsp.it

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

Indice

Anche il 2016 sta per finire!	3
La misericordia non può essere un atteggiamento estemporaneo	4
Avvicinandoci al bicentenario 2017	5
Festa del decennale RSA "Angeli Custodi"	8
Le uscite 2016 per i residenti della sede di San Bartolomeo	11
Nucleo ARCOBALENO report delle uscite 2016	12
Il volontariato all'interno delle RSA della "Civica di Trento"	14
Rilevazione della soddisfazione da parte dei residenti delle proposte di animazione anno 2016	15
Cara carta addio... Non ancora!	17
Indagine sullo stress lavoro-correlato: i primi dati	18
La formazione in Civica: panoramica sulle attività svolte nel corso del 2016	23
Un breve racconto dal Kenya per tutti voi	27
Opportunità lavorative per persone disabili over 45	30

Gruppo di redazione:

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

Anche il 2016 sta per finire!



....'an bisest, an funest'... recitava e recita ancora un noto adagio dei nostri genitori, nonni e avi..

Che dire... avevano forse ragione?

Terremoti, alluvioni, frane hanno 'funestato' seriamente il nostro territorio italiano durante gli ultimi mesi.

Ma in Civica noi abbiamo sempre creduto, nonostante tutte queste situazioni e nonostante le frequenti cattive notizie, che il meglio, il 'bene' e il 'bello' possa sempre accompagnarci nel tempo della quotidianità.

Martedì 22 novembre ci ha fatto visita il vescovo di Trento Lauro Tisi portando e vivendo assieme un messaggio di gioia e di serenità.

Don Lauro ci ha ricordato che la vita è un cammino, un percorso che noi tutti ci troviamo ad affrontare. Nessuno può camminare per noi: la strada della vita la dobbiamo percorrere innanzitutto con le nostre forze e i nostri mezzi.

La serenità è poter effettuare il nostro percorso vedendo che accanto a noi c'è qualcuno che ci vuole bene. La gioia è proprio sentire che non siamo soli!

In particolare quando, e la nostra piccola realtà lo evidenzia tutti i giorni, abbiamo bisogno di essere aiutati.

Nel corso del 2016 molti even-

ti ci hanno consentito di poter ancora sperare nel meglio e nella possibilità di stare bene insieme.

In ottobre abbiamo festeggiato i 10 anni dell'apertura della RSA Angeli Custodi. Nella giornata dedicata al ricordo abbiamo riproposto le fotografie della ristrutturazione dell'ex ospedalino, abbiamo rivisto i visi degli ospiti, molti ancora presenti, che hanno vissuto i giorni del trasferimento dalla Casa di Riposo di Via San Giovanni Bosco, abbiamo apprezzato il lavoro di operatori, familiari, volontari e collaboratori che hanno contribuito a rendere vivo e gradevole 'il cammino'. Con l'occasione abbiamo ricordato pure i recenti interventi effettuati per la riorganizzazione degli spazi esterni e per la revisione di alcuni locali e alcuni serramenti interni. Negli ultimi mesi sono stati poi portati a termine dal servizio manutenzione interno alcuni lavori per il recupero della sala tv e per attività varie del locale precedentemente adibito a zona 'bar'.

Alla Stella del Mattino sono iniziati e hanno già raggiunto un ragguardevole stato di avanzamento i lavori di ampliamento e ristrutturazione dell'immobile adibito a RSA. Ed anche in questa situazione la Civica ha avuto modo di ap-

prezzare la comprensione e la pazienza degli ospiti e dei loro familiari per il disagio comunque presente a causa dei lavori, nonché la sensibilità e la disponibilità dell'imprenditore Paolo Mondini che ha consentito di utilizzare, nel corso dei lavori stessi, il parcheggio adiacente alla sua vicina ditta in spirito di solidarietà senza chiedere alcun riconoscimento di tipo economico.

In San Bartolomeo si sono appena conclusi i lavori per la costruzione della pensilina in grado di mettere in sicurezza e protezione le ambulanze e i mezzi occorrenti allo spostamento degli anziani disabili. Durante l'estate e l'autunno sono stati completati i lavori per la impermeabilizzazione del pavimento della cucina, per rivedere alcuni servizi igienici nelle stanze e sono state installate nei reparti del secondo e del terzo piano idonee attrezzature per il raffrescamento dell'aria. Gli interventi sono stati realizzati dal Comune di Trento, proprietario dell'immobile, che ha dimostrato attenzione e sensibilità alla problematica sollevata dalla Civica.

In Via Molini, da ultimo, sono stati completati i lavori per la ristrutturazione e l'adeguamento dei locali del piano terra da adibire a sala ristorazione e a centro servizi.

Contestualmente sono stati rivisti i percorsi di accesso alla struttura e gli esterni a verde. Nel mese di novembre la Civica ha ricevuto la visita di una cooperativa abruzzese di Castel Frentano in provincia di Chieti interessata a conoscere l'orga-

nizzazione del nucleo arcobaleno e il sistema di controllo brevettato a supporto del nucleo stesso. Ne è scaturita un'ipotesi di collaborazione in vista di un possibile e auspicabile gemellaggio utile ad entrambe. La speranza e la fiducia del

prossimo futuro rimane quindi quella di costruire con costanza e pazienza ponti e non mura con tutti i nostri residenti, familiari e volontari, ed anche con le istituzioni e i vari portatori di interessi nella e della comunità di Trento.

La misericordia non può essere un atteggiamento estemporaneo...



Dalla visita del vescovo, don Lauro Tisi, alla "Civica" di Guido Guidolin

La misericordia non può essere un atteggiamento estemporaneo – sono parole di Papa Francesco – che ricorda a tutte le persone di “buona volontà” che il bisogno di accoglienza e riconoscimento vale per tutte le persone, soprattutto per quelle in difficoltà o in stato di bisogno. Per richiamare lo stesso concetto si possono utilizzare anche altre parole, sia evangeliche che di “semplice” umanità (come attenzione, solidarietà, carità, ecc.); ma la sostanza non cambia. Questo può dirsi anche il messaggio lasciato dal nuovo ordinario diocesano, don Lauro Tisi, a tutti i convenuti alla “Civica” di Trento nella sua visita di martedì 22 novembre u.s. Nel pomeriggio dedicato agli anziani, nella nuova struttura di San Bartolomeo, il vescovo ha incontrato tutte le realtà della

“Civica” sparse in città e dintorni, rappresentate da ospiti, familiari e operatori che hanno gremito il salone multifunzionale per la celebrazione liturgica e il momento conviviale successivo.

Il direttore, Mario Chini, ha aperto il pomeriggio dando il benvenuto di ospiti, familiari e operatori al nuovo vescovo, già conosciuto e stimato per la sua sensibilità e partecipazione ai bisogni delle persone, specialmente di quelle in condizione di difficoltà.

Vivo e stimolante il messaggio del vescovo lanciato nell'omelia, agli anziani in particolare: “I vostri bisogni di accoglienza e vicinanza mi commuovono perché è umanamente impossibile non essere toccati dalla vostra condizione di fragilità”. E ancora, parafrasando le sue parole: “Mi dà altrettanta gioia e commozione vedere anche

la vostra accoglienza nei miei confronti e degli altri invitati. Così come sono felicemente sorpreso per l'attenzione e la cura che vedo nei vostri confronti: ai familiari qui presenti, e a tutte le categorie di operatori che si curano di voi, il mio più sentito grazie e riconoscimento”.

Sempre dall'omelia: “Celebrando questa liturgia – che è un di rendimento di grazie e un'invocazione di sostegno per la vita – possiamo con convinzione dire che ognuna di queste persone che vi accostano e aiutano, è inviata da Dio. Anche i Cappellani che vi accolgono e accompagnano nel vostro vivere, spesso difficile, sono segno della presenza di Dio, che in ciascuno di noi vede un figlio”. L'umanità nel farsi carico dei bisogni degli altri è un richiamo ai valori e alla spiritualità delle persone, e degli operato-

ri in particolare. Si può essere tecnicamente preparati e professionalmente ineccepibili; ma “l’umanità” può portare oltre.

L’umanità nei rapporti umani è un “tratto” che richiama un atteggiamento, sia umano che divino, che ha fatto da filo conduttore dell’anno giubilare che si chiude in questi giorni: la “misericordia”. “La misericordia – ricorda il Papa Francesco – non può essere un atteggiamento estemporaneo, di qualche momento, di qualche occasione, ma una modalità permanente” dell’essere cristiani, perché la misericordia è il cuore stesso di Dio. E ancora: “Il cristiano è necessariamente misericordioso (= amorevole,

accogliente, caritatevole); questo è il centro del Vangelo”.

E la promessa per chi vive con questo spirito verso gli altri è che avrà gioia e soddisfazione di vita. Il vescovo ha voluto condividere questa sua gioia di vita – segno dell’amore del Padre per ogni persona – con un gesto di saluto e accoglienza: così al momento dello scambio del “segno di pace” ha “sospeso” la funzione per portare il suo augurio a tutti i presenti alla celebrazione, anziani in primis.

Nel saluto finale, prima della visita ai piani della struttura a tutti gli altri ospiti, il vescovo ha ringraziato tutti i partecipanti al ritrovo: ospiti di tutte le strutture, familiari, volonta-

ri, operatori e amministratori, nonché il coro di Cognola che ha animato la liturgia (con l’apporto di qualche “infiltrato”; così ha scherzosamente nominato anche i volontari della “Tartaruga”), che operano nella “Civica”.

Con i saluti e i ringraziamenti del direttore – e un buon boccone per tutti i presenti – si è chiuso un momento di festa e di accoglienza dedicato in particolare agli anziani ospiti e ai loro accompagnatori, volontari e collaboratori, rinnovando a tutti l’invito che l’accoglienza diventi uno stile permanente nei rapporti fra chi vive la fragilità della vita e chi a diverso titolo si propone di portare aiuto.

A CURA DI MICHELE GRETER

Avvicinandoci al bicentenario 2017

(Continua dal numero precedente)



Nella primavera del 1933 la Pia Casa di Ricovero cambiò nuovamente casa, permutando la sua precedente collocazione (via Santa Croce) con quella che fino a quel momento aveva ospitato l’orfanotrofio maschile, in via S. Bernardino, come attesta un documento presente nell’archivio della Civica¹:

«29 aprile 1933 permuta tra l’Orfanotrofio Maschile in Trento e Pia Casa di Ricovero in Trento ambedue amministrati e rappresentati dall’Opera Pia “Congregazione di Carità di Trento”: “a) da parte dell’Orfanotrofio Maschile in Trento alla Pia Casa di Ricovero degli stabili in Via S. Bernardino formanti la p.ed. 1284/1 e la p.fond. 763 contenuti nel corpo della P.T. 541

C.C. di Trento, dell’area complessiva di mq. 4335, aventi un valore di stima di Lire 400,000. - quattrocentomila; b) da parte della Pia Casa di Ricovero all’Orfanotrofio Maschile degli stabili siti in Via Tre Novembre 11 composti di casa, tettoia, chiesa vecchia e tre cortili, formanti la P.T. 820 C.C. di Trento, aventi un valore di stima di Lire 300,000. - trecentomila, [...]»

¹ ARCHIVIO CIVICA di Trento



La struttura di S. Giovanni Bosco, per cinquant'anni sede della Civica

Quattro anni più tardi il governo fascista decise la soppressione delle Congregazioni di Carità, sostituendo al concetto di "Carità" quello di "Assistenza", trasferendo la competenza dell'assistenza a carico dello Stato. Le varie Istituzioni divennero **Istituzioni di Pubblica Assistenza e Beneficenza** (IPAB), mentre il patrimonio e le risorse delle Congregazioni passarono in mano all'**Ente Comunale di Assistenza** (ECA). Il chiaro disegno era quello di assimilare le Istituzioni ad enti pubblici, poste cioè sotto una stretta sorveglianza centrale: *«l'Ente si dotava di un proprio statuto e si poneva lo scopo di assistere coloro che si trovassero in condizioni di particolare necessità, doveva anche promuovere il coordinamento delle varie attività assistenziali esistenti nel comune. Compiti sussidiari erano: 1) Curare gli interes-*

si dei poveri, assumendone la rappresentanza legale davanti alle autorità amministrative e giudiziarie; 2) Promuovere i provvedimenti amministrativi e giudiziari di assistenza e di tutela degli orfani e dei minorenni abbandonati, dei ciechi e dei sordomuti indigenti; amministrare le istituzioni di assistenza e di beneficenza ad esso



L'edificio di via S. Giovanni Bosco negli anni '70

affidate, così come i lasciti e le donazioni. Venne disposto che i lasciti e i legati che avevano come destinatari i poveri dovessero pervenire all'ECA²».

Terminò quindi nel 1937 la storia della **Congregazione di Carità** di Trento, fondata nel 1811 e che per controllò l'attività della Pia Casa di Ricovero, assieme a tutte gli altri Istituti assistenziali cittadini, per 120 anni. L'attività proseguì negli anni seguenti con regolarità: durante la Seconda Guerra (maggio 1943) il personale ed i ricoverati (in tutto 36 persone) furono trasferiti a S. Orsola Terme per sfuggire ai continui bombardamenti alleati. Assieme a loro rimasero per 13 mesi in Val dei Mocheni anche padre Eugenio dell'ordine dei "Venturini" ed un giovane cappellano. Chiuso il periodo bellico, la storia della Pia Casa di Ricovero proseguì senza grandi novità per tutti gli anni '50, quando cominciarono i lavori per l'ampliamento della struttura di S. Giovanni Bosco, terminati nel 1960.

Nel dicembre dello stesso anno si decise di separare l'amministrazione della Pia Casa di Ricovero da quella dell'Ospedale Civile: *«Premesso che le Opere Pie Ospedale Civile S. Chiara e Pia Casa di Ricovero, pur avendo statuti separati, furono amministrate, insieme con altri Enti similari, dalla Congre-*

2 Fonte WIKIPEDIA

gazione di Carità di Trento, a sensi del decreto vicereale 15 febbraio 1811 del Governo Italiano; che il decentramento dei due Enti in parola dall'E.C.A. (Ente Comunale di Assistenza) di Trento, venne disposto con effetto dal 1.1.1939, in forza della Legge 3 giugno 1937, n. 847, mediante R.D. 17 maggio 1938 che affidò la gestione delle due istituzioni ad un'amministrazione unica; che l'abbinamento delle due Istituzioni, aventi diverse finalità statutarie, sotto un unico Organo d'Amministrazione, rispose a suo tempo alla necessità di risolvere un problema pratico, mancando la Pia Casa di Ricovero di taluni servizi, per i quali doveva ricorrere, dietro rimborso dei relativi costi, all'attrezzatura dell'Ospedale Civile; Considerato che con la costruzione della nuova Sede della Pia Casa di Ricovero, avvenuta recentemente a cura ed a spese del Comune di Trento, cade ogni ragione per mantenere l'abbinamento delle due gestioni e che anzi ne sarebbe ora auspicabile la formale separazione, in considerazione della modificata struttura e delle diverse finalità perseguite dagli Enti in parola; [...]³»

Furono creati un nuovo ente ed un nuovo Consiglio di Amministrazione, che nel 1962 decise di mutare anche la denominazione, diventando Civica **Casa di Riposo**.

Negli ultimi decenni il progressivo invecchiamento della popolazione ed i profondi cam-



La nuova struttura di San Bartolomeo, inaugurata nel 2009

biamenti socio-culturali che hanno trasformato la società occidentale hanno portato ad una progressiva crescita ed all'apertura di nuove strutture nel comune di Trento: ad inizio anni Ottanta in accordo con il comune cittadino, furono aperti gli "Alloggi Protetti" in via Molini (1983), un'idea nuova per l'epoca, esistente solamente a Cesena. Nel 1995, invece, fu inaugurata la struttura di Gabbiolo, mentre due anni più tardi è stata aperta la sede di Gardolo. Nel 2002 La Civica in convenzione col Comune di Trento ha attivato il Centro

Diurno Alzheimer, anch'esso quale nuova risposta alle crescenti esigenze date dalla malattia di Alzheimer, mentre nel 2006 l'ex Ospedalino è diventato la quinta struttura dipendente dalla Civica. L'ultimo cambiamento è datato 2009, quando gli ultimi ospiti della sede di San Giovanni Bosco furono trasferiti nella nuova struttura di San Bartolomeo. Sul piano legislativo la legge regionale n. 7 del 21 settembre 2005 tramutò gli Istituti Pubblici di Assistenza e Beneficenza (IPAB) in Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona (APSP).

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

Pedrotti Maria Antonia

Consigliere

Revisori dei Conti

Costa Laura • Mazza Pasquale • Toller Claudio

³ ARCHIVIO CIVICA di Trento, Verbale di deliberazione n. 64 del 23 dicembre 1960

Festa del Decennale (ottobre 2016)

RSA "Angeli Custodi"

Festeggiare una ricorrenza è esercizio a volte bello quando il ricordo è piacevole e a volte brutto quando viceversa il ricordo è malinconico.

La festa del decennale della nostra casa di riposo – a me piace chiamarla ancora così (ora il termine burocratico è RSA – Residenza Sanitaria Assistenziale) credo sia stato un momento molto piacevole che ognuno di noi ha vissuto in maniera diversa e particolare.

Il mio personale ricordo va indietro nel tempo, quando dal 6° piano della vecchia struttura di Via San Giovanni Bosco, osservavo dalle finestre il nuovo cantiere che andava a prendere forma sulla collina sopra la città, cancellando così dalla memoria di chi lo aveva nel bene o nel male frequentato, quello che fino a pochi

mesi prima era l'“Ospedalino” di Trento.

10 anni fa, ottobre 2006, inauguravamo la nuova struttura e il materiale fotografico raccolto dalle nostre educatrici e messo in bella mostra nell'atrio, racconta con degli splendidi fermi immagine, cosa sia diventata nel corso degli anni la nostra RSA.

La nostra assistente sociale, Leonora, ha ricordato con dovizia di particolari i primi giorni di attività della casa; l'accoglimento degli ospiti, l'organizzazione interna e la gioia di lavorare in una struttura nuova, al passo con i tempi; moderna e sicura sia per i dipendenti che per gli ospiti.

10 anni che hanno segnato un percorso di costante crescita professionale per ognuno di noi; la proiezione poi di alcune diapositive preparate Margaux e Elisa con un sottofondo musicale molto coinvolgente hanno contribu-



ito a creare un'atmosfera molto particolare e intima.

Il nostro direttore, dott. Chini, si è soffermato sugli obiettivi che di anno in anno venivano proposti coinvolgendo tutto il personale e che sono stati costantemente raggiunti contribuendo di fatto



INFORMAZIONE FLASH

- 363 sono i candidati che hanno presentato domanda per partecipare al concorso pubblico per esami per la copertura di n° 4 posti di operatore socio sanitario (tre posti a tempo pieno ed uno a tempo parziale).





Festa anche il giorno successivo, che ha coinvolto in prima persona tutti gli ospiti con ballo e musica, creando anche per loro, veri utilizzatori della nostra casa di riposo, un momento di vera allegria.

È stato tutto molto bello.
Grazie a tutti

a far crescere la qualità e l'accoglienza della nostra RSA; gli sforzi burocratici e amministrativi che hanno consentito, nel 2009, di acquisire la proprietà dal comune di Trento, ora interamente della Civica di Trento.

Che dire poi del momento conviviale che ha coinvolto in maniera festosa tutti i presenti e che ha sciolto il momento di solennità che si era venuto a creare in una grande festa!!



qualità & benessere

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



Sulla base degli esiti della visita di audit effettuata in data 16/04/2015 e della visita di accompagnamento al Piano di Miglioramento effettuata in data 4/5/2016 presso la RSA Civica di Trento - Angeli Custodi, sita in Trento, nel rispetto di quanto previsto dal modello di autovalutazione e valutazione reciproca e partecipata del benessere e della qualità della vita nelle strutture residenziali per anziani

SI CONFERMA

che l'ente

A.P.S.P. Civica di Trento - Angeli Custodi

è impegnato nel costante miglioramento del servizio nel rispetto della carta dei valori del modello Q&B ed ha ottenuto la qualifica di

Benchmark per l'anno **2016**

Castelnuovo del Garda, 20 e 21 ottobre 2016

dott. Massimo Giordani
Presidente Qu.B. Srl

Per l'anno 2016 la RSA Angeli Custodi di via della Collina, nell'ambito del **Marchio "qualità & benessere"** sarà coinvolta in un progetto di miglioramento denominato **"DARE VOCE AL VALORE PER RIPENSARE I SERVIZI"**.



Le uscite 2016 per i residenti della sede di San Bartolomeo

Nel corso del 2016 la modalità di realizzazione delle gite ed uscite è stata, rispetto agli anni precedenti, leggermente modificata. La motivazione di tale scelta è da ritrovarsi nel cambiamento delle condizioni e delle capacità generali dei residenti della struttura di San Bartolomeo. Nello specifico come equipe socio – relazionale ci si è interrogati a lungo rispetto a quali potessero essere le uscite e gite da proporre nel periodo estivo che potessero incontrare i gusti dei residenti, ma che permettessero anche la partecipazione al più alto numero di ospiti possibile. Il nostro obiettivo era infatti quello di fornire occasioni di uscita dalla struttura, diversificando il più possibile i partecipanti, in modo da offrire la possibilità a tutte le persone. Come équipe infatti continuiamo a credere che le gite e le uscite siano fondamentali momenti di relazione, svago e contatto con la natura, nonché collegamento con il



territorio e con la realtà esterna alla struttura. Solo il fatto di uscire può essere una stimolazione diversa e a vari livelli (cognitiva, relazionale, sensoriale...). Proprio per rendere tali occasioni fruibili a tutti abbiamo privilegiato la fascia mattutina, che ci ha permesso, anche nei mesi caldi, di evitare il più possibile la calura estiva pomeridiana, che avrebbe significato l'esclusione di alcuni residenti più fragili. Anche le mete sono state scelte per lo stesso obiettivo, abbiamo infatti proposto luoghi vicini (in città o poco distanti) al fine di evitare lunghi trasferimenti e viaggi in pullman. Abbiamo valorizzato molto i luoghi della nostra città di Trento, in particolare i parchi nei sobborghi limitrofi e il centro cittadino per delle passeggiate e dei momenti di ricordo di luoghi

famigliari, che ora sono più difficili da frequentare.

Complessivamente (dato di fine ottobre) abbiamo realizzato 23 uscite e gite, riuscendo a coinvolgere un totale di 87 persone. Osservando i dati abbiamo verificato che nel corso dell'anno è stata data la possibilità di uscire per momenti programmati e gestiti dal nostro servizio a 49 persone diverse. Ci sono stati, in-



fatti, dei residenti che sono usciti più volte nel corso dell'anno (massimo 5). Questa differenza è spiegabile con le condizioni di salute delle persone (chi sta meglio ha più possibilità di uscire), ma anche con gli obiettivi definiti in sede di Pai per i singoli ospiti. Può succedere, infatti che

per qualcuno le uscite siano le uniche attività socio – relazionali di interesse, o di vitale importanza per il benessere in un certo periodo e per questo siano state incentivate e ne abbiano usufruito in numero maggiore. Di seguito inseriamo una tabella esplicativa dei dati:

Numero residenti totali coinvolti	87
Numero residenti diversi coinvolti	49
Totale gite e uscite (dato alla fine ottobre)	23
Residenti che hanno partecipato 1 uscita	25
Residenti che hanno partecipato a 2 uscite	18
Residenti che hanno partecipato a 3 uscite	4
Residenti che hanno partecipato a 4 uscite	1
Residenti che hanno partecipato a 5 uscite	2

NOTIZIE IN BREVE

RAPPRESENTANTI DEGLI OSPITI PER LE RSA DELLA "CIVICA DI TRENTO" BIENNIO 2016-2017

RSA di Gabbio

Battistel Gian Antonio
Bezzi Domenica

RSA di via Malpensada

Battistata Carla
Tomaschi Chiara

Andreata Michela

RSA di via della Collina

Grassi Silvano

Mosna Franca

Frizzera Carmen

RSA di Gardolo

Clementel Brunella

Ravelli Claudia

A CURA DI EDUCATORE PROFESSIONALE CLAUDIA OFFER



Nucleo ARCOBALENO Report delle uscite



Come preannunciato nello scorso numero di Civica informa (n°1 – 2016), nella primavera scorsa il gruppo di coordinamento aveva pensato, per i residenti del nucleo Arcobaleno, di organizzare delle uscite speciali a loro dedicate. L'ente ha sempre promosso e creduto nelle uscite dalla struttura, ritenendole occasioni importanti di scambio e incontro, tanto che le uscite sono anche uno degli standard

di qualità (sono previste almeno 24 uscite/gite all'anno per la struttura di San Bartolomeo). Nel corso dell'estate 2016 abbiamo organizzato ed effettuato 4 uscite "ad hoc" per il nucleo speciale: due al parco Santa Chiara, una al parco del Fersina ed una al parco di Mattarello. Tali momenti sono davvero state delle occasioni di incontro tra persone e con la natura, esperienze e momenti positivi in luoghi protetti e sicuri,

adeguati alle caratteristiche dei partecipanti. Le nostre passeggiate, infatti, sono state caratterizzate dallo scambio spontaneo e naturale che caratterizza le relazioni umane: si è riscontrata l'alta partecipazione di familiari, amici e operatori che ci hanno accompagnati o che si sono fatti trovare sul luogo per un momento di convivialità e condivisione. Cogliamo qui l'occasione per ringraziare caldamente tutti i



famigliari e gli operatori volontari che, in qualche modo, hanno collaborato al progetto, senza i quali non avremo potuto offrire l'opportunità ad un così alto numero di residenti.

NELLO SPECIFICO

Le uscite sono state tutte al mattino, evitando così le temperature estive troppo alte e il periodo pomeridiano – serale, più critico per le persone affette da demenza. Sono state brevi (totale massimo due ore); le uscite lunghe accentuano, infatti, le difficoltà e la stanchezza dovute al trascorrere la giornata in un ambiente nuovo e diverso.

I luoghi scelti sono stati selezionati per la vicinanza, in modo

da limitare i disagi legati ai trasferimenti, che sono sempre momenti molto delicati per queste persone speciali. Il momento del rientro in struttura potrebbe, ad esempio, diventare fonte di stress e confusione perché la persona affetta da demenza spesso pensa di rientrare al proprio domicilio, che nella sua mente è la sua casa di abitazione prima dell'ingresso in RSA o quella dell'infanzia. Per questo, come operatori, abbiamo cercato di curare bene sia il momento della partenza, e soprattutto quello del rientro, cercando di adottare il più possibile relazioni accoglienti, rassicuranti, personalizzate e tranquille.

I gruppi sono stati di cinque – sei residenti al massimo con i loro accompagnatori, per evitare un numero troppo elevato di persone. Tali situazioni, infatti aumentano la confusione e potrebbero far aumentare l'agitazione dei partecipanti. Ci siamo, infatti, resi conto che il clima che si crea è davvero fondamentale per la buona riuscita del momento.

Come équipe abbiamo valutato ogni singolo residente per le uscite e abbiamo individuato le per-

sone che secondo noi avrebbero beneficiato dell'iniziativa. Per alcuni residenti, data la situazione generale o transitoria, abbiamo definito che le uscite potevano essere rischiose o destabilizzanti. In tali casi non le abbiamo proposte; per altri ospiti gli stessi famigliari hanno preferito che i propri cari non siano accompagnati



all'esterno della struttura. Per le persone che hanno apprezzato il momento e che non hanno avuto problemi particolari nell'uscita e al momento del rientro, abbiamo valutato di proporre la seconda uscita. Ogni volta, inoltre è stato fatta una valutazione rispetto al gruppo e alle risorse disponibili, in modo da garantire il più possibile la sicurezza e la buona riuscita dell'esperienza.



Il volontariato all'interno delle 'RSA' della "Civica di Trento"

LINEE GUIDA

La presenza del volontario in R.S.A. è importante perché porta quel valore aggiunto che è soprattutto relazione, spontaneità, quotidianità, affettività.

Porta al residente il valore della solidarietà e della socialità, permettendo al mondo esterno di entrare. Contemporaneamente il residente, incontrando il volontario, si apre al mondo esterno.

Il volontario dedica il proprio tempo: con il suo esserci lavora sul "come" delle sue azioni. L'importante è il processo e la relazione che instaura più che l'azione in se' che fa. Tra anziano e volontario si instaurano nel tempo relazioni importanti che portano un reciproco scambio di esperienze ed affetti.

COSA PUÒ FARE UN VOLONTARIO IN RSA

Abbiamo individuato due macroaree in cui il volontario può svolgere la propria attività, previo accordo con il referente e con il personale della struttura.

Attività sociali:

1. Il volontario, su indicazione dell'operatore può affiancare gli ospiti nelle attività di gruppo, quali per esempio: lettura giornale, tombola, attività manuali... Nello specifico, per esempio nell'attività della tombola potrebbe affiancare un ospite, aiutandolo a riconoscere i nu-

meri, ripete i numeri estratti, aiuta l'anziano a cercare il numero sulla cartella. Oppure nella lettura del giornale sfoglia il giornale, legge i titoli, stimola il dibattito e il confronto tra ospiti, legge delle parti di articolo, accompagna gli ospiti nella sala in cui si svolge l'attività...

2. Il volontario potrebbe trascorrere momenti in compagnia di un singolo anziano. Nello specifico si potrebbe relazionare con lui, chiacchierare, giocare a carte, leggere con lui il giornale o un libro, accompagnare la persona in spazi comuni...

3. Il volontario potrebbe aiutare il personale nelle uscite in città e nelle gite. Nello specifico aiuta a spingere una carrozzina, accompagna una persona anziana nel camminare, aiuta l'operatore nella gestione del tempo durante l'uscita, si relaziona con l'anziano...



4. Il volontario può supportare il personale nei momenti di tipo religioso ad esempio durante la Santa Messa, accompagnando gli ospiti alle funzioni religiose, affiancando un ospite nella recita del rosario...

ATTIVITÀ ASSISTENZIALI-SANITARIE

1. Il volontario può aiutare una persona nel momento del pasto, in accordo con il personale referente. In particolare può stimolarlo a mangiare da solo, tagliare le pietanze nel piatto, imboccare la persona, rispettando i suoi tempi.

2. Il volontario può accompagnare una persona specifica a camminare all'interno della struttura, previo accordi con il personale competente. In particolare può aiutare una persona negli spostamenti da una sala all'altra e/o nei vari piani, stimolarla a camminare per brevi tratti...

In ogni caso si cerca di venire



incontro alle aspettative e capacità del volontario. Il personale è disponibile a concordare insieme al volontario eventuali altre attività, non descritte sopra, compatibili con l'organizzazione e le regole dell'Ente.

Dall'autunno 2016 è stata inserita la figura del referente per i volontari all'interno della struttura. Di seguito i nominativi delle persone incaricate.

- Sede di San Bartolomeo: educatore prof. Claudia Offer;
- Gardolo: educatore prof. Divan Daniela;
- Via della Collina: educatore Elisa Offer;
- Gabbiolo: educatore Silvia Camin.

QUALI SONO I COMPITI DEL REFERENTE DEI VOLONTARI

Di seguito vengono elencati i compiti del referente volontari:

- effettua il 1° colloquio di conoscenza con il volontario;
- effettua le verifiche periodiche con incontri dedicati al singolo volontario (confrontandosi prima o coinvolgendo nella verifica gli altri colleghi);
- Monitora la presenza e l'andamento dell'esperienza di volontariato (telefona se volontario non viene, lo sostiene in momenti informali...);
- Si occupa della formazione

NOTIZIE IN BREVE

COMUNICATO PER I NEOASSUNTI

Su "Civica in forma" n° 2 di Dicembre 2014, pubblicata sul sito della Civica, a cura di Michele Gretter sono disponibili i seguenti articoli:

- Guida alla lettura della busta paga;
- Guida alla lettura del cartellino presenze

obbligatoria (organizzazione, contatti, informazione del volontario...)

- Si occupa degli aspetti burocratici (compilazione scheda colloquio, comunicazione per assicurazione, prepara il cartellino, passa consegna alla struttura anche tramite il sistema informatico CBA...).

A CURA DI GIANCARLO FUMANELLI



Rilevazione della soddisfazione da parte dei residenti delle proposte di animazione anno 2016

Questo autunno abbiamo deciso di chiedere ai residenti di esprimere un giudizio sulle proposte di animazione offerte loro nella quattro RSA della Civica. Abbiamo, in altre parole, voluto rilevare la qualità da loro percepita

delle nostre proposte. La qualità percepita può essere definita come la raccolta e l'analisi delle opinioni di tutte le persone coinvolte che esprimono il proprio gradimento o malcontento. Naturalmente questa rilevazione da sola non evidenzia in manie-

ra esauriente la qualità percepita del servizio, ma può sicuramente contribuire, accanto ad altre metodologie, a coglierne in maniera più precisa il fenomeno. Per questa rilevazione si è deciso di coinvolgere direttamente gli anziani residenti nelle RSA

tramite un semplice questionario somministrato ai residenti distribuiti nelle quattro RSA della Civica. Il campione è stato scelto tra i residenti con assente o lieve compromissione cognitiva. Per limitare eventuali condizionamenti nelle risposte il questionario è stato somministrato dagli studenti tirocinanti del corso di laurea in servizio sociale ed in educatore professionale. A Gardolo la somministrazione è avvenuta in maniera diversa in quanto non essendoci dei tirocinanti nel periodo della rilevazione alcuni questionari sono stati compilati direttamente dagli ospiti in completa autonomia altri sono stati somministrati da un operatore. Il questionario, di semplice lettura e compilazione, è stato preceduto da una introduzione, da parte del somministratore che motivava l'interlocutore alla compilazione. Complessivamente sono stati compilati n° 71 questionari (pari al 20% dei residenti): 16 a Gardolo, 14 a Gabbiolo, 22 a S. Bartolomeo e 19 in via della Collina. Per semplificare il questionario e la sua compilazione si è riportata su una colonna tutte le attività di animazione proposte nella struttura e per ognuna di esse il compilatore doveva rispondere alla domanda se ne era a conoscenza della proposta. Se era a conoscenza, si chiedeva di esprimere un giudizio tra tre opzioni: "molto", "poco" o "per nulla" interessante. Una ultima domanda chiedeva la preferen-



POCO SODDISFATTO

SODDISFATTO

MOLTO SODDISFATTO

za dell'intervistato a partecipare ad attività di gruppo o individuali. Da questa rilevazione è emerso che:

- **in via della Collina** l'attività più apprezzata in assoluto è stata: "Benessere e relax", considerata da tutti gli ospiti che la conoscono, "molto interessante". Altre attività che hanno superato il 90% di apprezzamento sono state: "le gite", "le feste e gli eventi musicali" e le "storie di vita". Le attività meno apprezzate sono risultate: "film e documentari" e "Commissione interna ospiti" con un esito "molto interessante" scelto solo dalla metà degli ospiti coinvolti.

- **a S. Bartolomeo** le attività che hanno riscontrato il maggior gradimento sono state la "musicoterapia", gli "incontri con i bambini", il "momento caffè", "cori e gli spettacoli".

Le attività con maggiori giudizi negativi "per nulla interessante" sono risultate la "tombola" ed il "bricolage".

- **a Gabbiolo** l'attività che ha riscontrato in assoluto il maggior gradimento giudicata da tutti gli intervistati "molto interessante" è stata quella inerente alle "feste" seguita dalle "attività realizzate con i bambini" della scuola materna e con i ragazzi delle vicine scuole medie.

In verità ben 12 attività su 16 hanno raccolto un gradimento "molto interessante" superiore ai due terzi degli intervistati. L'attività che ha riscontrato in assoluto il maggior numero di giudizi negativi "per nulla interessante" da parte degli intervistati è stata quella inerente il "gioco delle carte".

- **a Gardolo** l'attività che ha riscontrato in assoluto il maggior gradimento giudicata dagli intervistati "molto interessante" è stata quella relativa alle "letture" seguita dalla "ginnastica per la memoria" e dalla partecipazione alla "Commissione Interna ospiti". L'attività con maggiori giudizi negativi "per nulla interessante": è risultato il Karaoke con 4 giudizi negativi su 9 intervistati che hanno espresso un giudizio.

In conclusione possiamo dire che i servizi sociali e di animazione hanno sempre ritenuto fondamentale il giudizio sulle proprie attività espresso dai fruitori diretti cioè degli anziani ospiti delle RSA. Offrire l'occasione di esprimere il proprio giudizio significa riconoscere all'anziano un valore che tante volte, vuoi per questioni organizzative, vuoi per le sue oggettive fragilità viene sottovalutato e non attentamente considerato. È evidente che la rilevazione del suo punto di vista non si deve esaurire qui ed è altrettanto chiaro che il questionario e l'analisi dei risultati emersi rappresentano solo un primo passo fatto nella direzione di voler capire di più. Sarà cura quindi dei servizi

approfondire, magari con altri strumenti più idonei, questioni e problematiche che il questionario ha messo in luce ma per sua natura non può approfondire. Una lettura attenta ed immediata dei dati emersi ci dà comunque delle buone indicazioni sulle attività che quotidianamente vengono proposte. Va considerato poi che i dati si riferiscono e colgono un

giudizio su delle attività di tipo collettivo e nulla ci dicono sulle attività individuali e ancora un pensiero va rivolto anche a quelle attività che dalla stragrande maggioranza degli intervistati sono state considerate per “nulla interessanti” ma che per qualche ospite sono risultate, al contrario, interessanti; e se poi per quest’ospite questa attività è l’unica a

cui partecipa per lui può rappresentare un grande valore da non sottovalutare. Questa rilevazione vuole rappresentare dunque per i servizi sociali una occasione per interrogarsi e riflettere sulle proprie attività con la consapevolezza che le attività proposte rappresentano un segmento molto piccolo delle lunghe giornate vissute in RSA.

A CURA DI FRANCESCA GALEAZ - FUNZIONARIO RESPONSABILE UNITÀ OPERATIVA UFFICIO DI SEGRETERIA

Cara carta addio... non ancora!



Alla vigilia della scadenza, che era stata fissata in agosto 2016, il termine per la completa digitalizzazione della Pubblica Amministrazione è stato prorogato di quattro mesi e pertanto fino a dicembre 2016.

Vedremo se, quando leggeremo questo articolo, sarà stata approvata una proroga ulteriore, come spesso succede quando si vogliono introdurre cambiamenti che implicano l’adozione di strumenti informatici per i quali non si è ancora pronti.

Nel frattempo noi abbiamo continuato a lavorare per arrivare pronti al cambiamento e abbiamo cercato di trovare le soluzioni più adatte per affrontare le diverse problematiche poste dalla digitalizzazione.

A breve attiveremo il “Portale personale”, al quale tutti i dipendenti della Civica potranno collegarsi con password riservata. All’interno del portale saranno messi a disposizione documenti, che non consegneremo più in forma cartacea. Tra questi, sicuramente le buste paga e i CUD, ma probabilmente anche i contratti di lavoro. L’idea è quella di utilizzare il portale anche per diffondere circolari e avvisi oppure per le convocazioni ai corsi di formazione e per quant’altro possa essere di interesse per i dipendenti.

Quando sarà il momento tutto il personale sarà informato della novità e saranno rese note anche le modalità operative per accedere al portale.

Chissà, forse in questo modo riusciremo a migliorare nella

circolazione delle informazioni, talvolta resa macchinosa dal fatto che l’Azienda è divisa in diverse strutture distanti tra loro. Ma anche per i nostri familiari ci sarà qualche cambiamento. Cercheremo, infatti, di favorire l’e-mail quale strumento per inviare e ricevere comunicazioni, nel rispetto delle abitudini e delle preferenze di ciascuno. Sarà comunque un percorso graduale, che affronteremo insieme a piccoli passi.



Indagine sullo stress lavoro-correlato



Il Decreto Legislativo T.U. 81/2008 introduce l'obbligo per le aziende di condurre un'analisi dei rischi psicosociali a tutela della salute e sicurezza dei lavoratori. Attraverso l'introduzione di questo obbligo, si riconosce che la salute e la sicurezza dei lavoratori possono essere minacciate non solo da rischi ambientali, fisici e biologici, ma anche da fattori di natura psicosociale, gestionale e organizzativa. Il rischio psicosociale si annida nell'interazione tra la *sfera organizzativa* (contenuto del lavoro, organizzazione del lavoro, domande tecnologiche e ambientali) e la *sfera individuale* (competenze, risorse, bisogni). Una significativa discrepanza tra queste due dimensioni può generare situazioni di stress correlate al lavoro.

La nascita del progetto

La Civica di Trento ha attivato, a partire dal mese di settembre 2016, il percorso di analisi. Si tratta di un progetto concepito più di un anno fa, nella primavera del 2015, quando, durante un incontro di confronto con la Direzione sul tema della gestione dei rischi psicosociali, ci siamo resi conto di aver svolto una molteplicità di attività potenzialmente utili ad affrontare il tema, ma anche che queste attività non hanno avuto, in generale, alcuna ricaduta effettiva sulla riduzione dell'esposizione dei lavoratori al rischio psicosociale.

Le attività svolte

Già dal 2009 l'Azienda si è occupata della gestione del rischio da stress-lavoro correlato, effettuando le valutazioni periodiche previste e tenendo sotto controllo i diversi indicatori-sentinella, (tasso di assenteismo, numero di infortuni, ecc...). A partire dal 2012 sono state attivate anche alcune esperienze di ascolto e confronto professionale, attraverso l'introduzione della figura del counselor: in una prima fase, è stato attivato un percorso di *consulenza al ruolo per i coordinatori dei servizi sociosanitari*; successivamente, è stato attivato uno sportello ascolto per il disagio lavorativo, fruibile da tutti i dipendenti. A partire dal 2013, infine, è stata attivata la formazione interna, obbligatoria per tutti i dipendenti, sul rischio da stress lavoro-correlato.

Figura 1 Attività svolte per la gestione del rischio psicosociale



Le diverse azioni promosse dall'organizzazione si sono poste finalità diverse:

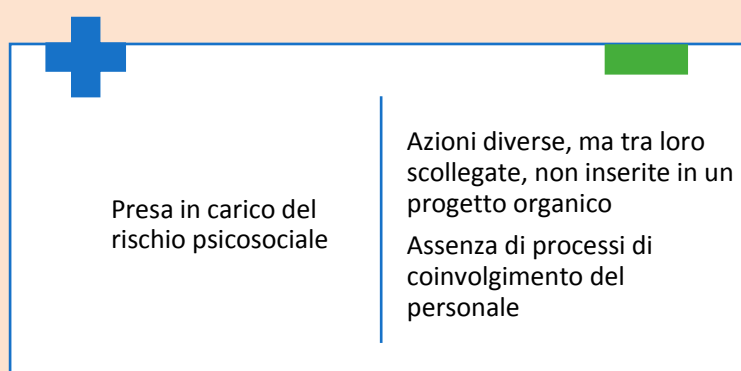
- *comprensione del grado di esposizione al rischio psicosociale dei lavoratori* (le valutazioni del 2009 e la successiva rivalutazione del 2012);

- *gestione di situazioni individuali potenzialmente a rischio* (counseling per le funzioni di coordinamento, esperienze di sportello ascolto per il disagio lavorativo);
- *diffusione di conoscenze di base sulle variabili organizzative e individuali che possono favorire l'esposizione ai rischi di tipo psicosociale* (attività formativa).

Facendo un bilancio complessivo sugli esiti delle esperienze effettuate, possiamo dire che, se da un lato esse testimoniano l'interesse specifico dell'Azienda per la presa in carico del rischio psicosociale, dall'altro raccontano una storia di frammentazione e disorganicità, che inevitabilmente ne ha impoverito l'efficacia.

Un aspetto significativo emerso dalla valutazione su quanto realizzato è stato anche l'aver acquisito consapevolezza dell'*assenza di processi di coinvolgimento del personale* nella progettazione e realizzazione delle diverse attività. Il coinvolgimento e la partecipazione attiva dei lavoratori sono richiamati esplicitamente dalla normativa sulla sicurezza, che sottolinea come i processi di valutazione e controllo di qualsiasi rischio *non possano essere disgiunti da processi di partecipazione attiva dei lavoratori al miglioramento degli ambienti e delle condizioni di lavoro*.

Figura 2 Bilancio delle esperienze realizzate



Gli esiti di questa analisi ci hanno quindi permesso di mettere a fuoco la direzione verso cui procedere, ossia il *riordino degli sforzi organizzativi e l'attivazione di processi di coinvolgimento e partecipazione*. Siamo così giunti a definire in modo chiaro ciò che dovevamo fare: *progettare e attivare un processo organico, integrato e partecipato per la valutazione e la gestione del rischio da stress lavoro-correlato*.

L'attivazione del gruppo di lavoro e la definizione del progetto

Definita la meta, come si fa quando si programma un viaggio, ci siamo messi al lavoro per individuare l'itinerario migliore. Appurato il reale interesse e impegno della Direzione nell'attivazione del progetto, si è proceduto all'identificazione dei compagni di viaggio, ossia i partecipanti al gruppo di progetto, per garantire la rappresentanza delle diverse aree professionali. La scelta compiuta è stata quella di coinvolgere i coordinatori dei servizi sociosanitari delle quattro RSA della Civica, le due coordinatrici infermieristiche, la coordinatrice del Centro Diurno Alzheimer, la coordinatrice della Casa Soggiorno e i quattro Rappresentanti dei Lavoratori per la Sicurezza (2 OSS, 1 Coordinatore di nucleo, 1 operaio manutenzione), oltre, naturalmente, al Responsabile del Servizio Prevenzione e Protezione e al Referente Qualità, Innovazione e Sviluppo risorse umane. Successivamente al "Chi", ci siamo posti l'interrogativo del "Come": come raggiungere il risultato di una progettazione condivisa? Ci è sembrato che il primo e indispensabile passo da compiere fosse quello dell'allineamento delle conoscenze sul tema dello stress lavoro-correlato, degli obblighi previsti dalla normativa in materia di sicurezza e salute sul lavoro e sugli strumenti disponibili. È stata quindi realizzata una formazione ai partecipanti del gruppo di lavoro della durata di 8 ore, con i seguenti obiettivi:

- favorire l'acquisizione di conoscenze specifiche sul tema della salute organizzativa, dello stress lavoro-correlato, sui vincoli e opportunità normative e sugli strumenti di rilevazione dati disponibili per il monitoraggio e valutazione dello stress lavoro-correlato (questionario HSE, check-list buone prassi, questionario INAIL, eventi sentinella)

- ricostruire la storia delle attività realizzate dalla Civica per la valutazione e la prevenzione del rischio da stress lavoro-correlato, discutendone aspetti positivi e criticità;
- identificare gli elementi prioritari per la progettazione di un processo di governo di tutte le azioni organizzative utili per la gestione del rischio da stress lavoro-correlato all'interno della Civica e delle diverse partizioni

Il lavoro svolto dal gruppo in questo spazio formativo ha consentito di definire il progetto finale per la conduzione dell'indagine: tempi, metodologia¹, strumenti, gruppi omogenei² su cui condurre la ricerca, ruoli e responsabilità nell'ambito del progetto. Il progetto è stato presentato alla Direzione a fine 2015.

Figura 3 Percorso temporale del progetto di indagine sullo stress lavoro-correlato



La raccolta dei dati

La raccolta dei dati è iniziata a settembre 2016, in una finestra temporale di circa 3 settimane (dal 19 settembre al 9 ottobre 2016). Seguendo la metodologia di ricerca proposta dall'INAIL, sono state raccolte due diverse tipologie di dati:

1. *dati oggettivi sulla condizione lavorativa*, attraverso lo strumento “Lista di controllo” elaborato dall'INAIL e che raccoglie informazioni relative agli eventi sentinella (assenteismo, infortuni, malattia, ferie non godute, ecc...), contenuto e contesto del lavoro;
2. *dati soggettivi (di percezione) della condizione lavorativa*, attraverso lo strumento “Questionario”, somministrato on line a tutti i dipendenti

In particolare:

¹ Si è deciso, per semplicità, di adottare la metodologia di analisi proposta dall'INAIL. Gli esiti di questa prima indagine ci saranno utili per una eventuale futura personalizzazione degli strumenti di raccolta dati.

² Consideriamo “Gruppo omogeneo” il raggruppamento professionale su cui sarà effettuata l'analisi dei dati. V. più avanti la tabella descrittiva dei singoli gruppi.

Raccolta dati oggettivi sulla condizione lavorativa - EVENTI SENTINELLA

- **QUANDO:** entro il 30/09
- **CHI:** RSPP
- **COME:** in collaborazione con U.O. Personale e U.O. Innovazione, qualità e sviluppo risorse umane
- **ESCLUSIONI:** nessuna

Raccolta dati oggettivi sulla condizione lavorativa - CONTENUTO E CONTESTO DEL LAVORO

- **QUANDO:** finestra temporale 19/09-09/10
- **CHI:** Coordinatori/Referenti
- **COME:** individualmente, con il supporto dei propri collaboratori diretti
- **ESCLUSIONI:** gruppi omogenei < 20
- **ECCEZIONI:** G.O. Coordinatori – compilazione in gruppo con il supporto di un facilitatore

Raccolta dati soggettivi (di percezione) della condizione lavorativa

- **QUANDO:** finestra temporale 19/09-09/10
- **CHI:** TUTTI I LAVORATORI
- **COME:** compilazione del questionario on-line
- **ESCLUSIONI:** gruppi omogenei < 10
- **ECCEZIONI:** nessuna

La raccolta dei dati si è conclusa il 9 ottobre scorso. I dati sono stati elaborati ed è in corso la fase di analisi e interpretazione dei dati emersi. L'analisi sarà condotta avvalendosi il più possibile della collaborazione dei lavoratori: sono in corso di realizzazione le riunioni di restituzione e approfondimento dei dati in tutte le sedi e per tutti i gruppi omogenei. Entro la fine dell'anno, dovremmo essere in grado di produrre un report conclusivo dell'analisi.

Alcuni dati

Pur non avendo ancora effettuato un'analisi approfondita, alcuni dati emergenti dalla prima fase di elaborazione sono comunque interessanti. Innanzitutto, la *percentuale di risposta* al questionario, che è stata piuttosto alta. In media, su tutta l'azienda, hanno risposto al questionario il 74% dei dipendenti, con picchi tra l'80% e il 90% considerando i singoli gruppi omogenei. Per un gruppo omogeneo (vedi tabella 1) si è raggiunto addirittura il 100% delle risposte.

Anche l'elaborazione dei *dati anagrafici* presenta un quadro che dovrà essere preso in considerazione dall'Azienda. I dati, infatti, evidenziano una maggior concentrazione dei lavoratori nella fascia d'età 41-50 anni in tutti i gruppi professionali. Per alcuni, la prevalenza si sposta addirittura nella fascia successiva 51-60. Si tratta di un dato cruciale, soprattutto se visto in prospettiva di breve/medio termine e che richiederà un'attenta valutazione da parte della Direzione.

Rispetto alle *aree di rischio* evidenziate, infine, emergono una serie di temi che dovranno essere approfonditi insieme ai gruppi professionali. In sintesi e generalizzando gli esiti che si differenziano per gruppo omogeneo, i temi che emergono in modo più rilevante per il personale direttamente coinvolto nell'assistenza all'anziano sono:

- l'intensità e la velocità del lavoro;
- la percezione di poca autonomia e controllo sul proprio lavoro;
- le relazioni sul luogo di lavoro, percepite come tese, talvolta conflittuali;
- il supporto, in particolare riferito a lavori emotivamente impegnativi;
- la percezione di poco coinvolgimento nei cambiamenti organizzativi.

Queste tematiche (e altre specifiche di ciascun gruppo omogeneo) saranno oggetto di confronto con il personale durante i mesi di novembre e dicembre. Considerato che al momento di andare in stampa il personale non ha ancora avuto modo di conoscere e analizzare gli esiti dell'indagine, preferiamo non pubblicare alcun dato in questo numero. Sarà nostra cura riportare nel prossimo numero del 2017 una sintesi del report conclusivo.

Tabella 1 Descrizione dei gruppi omogenei di analisi

GRUPPO OMOGENEO	Descrizione
ASSISTENZIALE SAN BARTOLOMEO	Operatori OSS della RSA San Bartolomeo
ASSISTENZIALE GABBIOLO	Operatori OSS della RSA Gabbio
ASSISTENZIALE ANGELI CUSTODI	Operatori OSS della RSA Angeli Custodi
ASSISTENZIALE STELLA DEL MATTINO	Operatori OSS della RSA Stella del Mattino
ASSISTENZIALE CASA SOGGIORNO	Personale Casa Soggiorno
CENTRO DIURNO ALZHEIMER	Personale Centro Diurno Alzheimer (tutte figure professionali, esclusa coord.)
COORDINATORI DEI SERVIZI	Coord.servizi sociosanitari, Coord.infermieri, Coord. Centro Diurno Alzheimer, Coordinatori di Nucleo, Coord.Manutenzione, Coord. Guardaroba / Lavanderia
SOCIALI	Assistenti sociali, Educatori, Operatori di Animazione
FISIOTERAPIA	Fisioterapiste (tutte le RSA)
INFERMIERI	Personale infermieristico (tutte le RSA)
SERVIZI DI SUPPORTO: PORTINERIA + MANUTENZIONE	Personale addetto alla portineria e al servizio manutenzione
SERVIZI DI SUPPORTO: FARMACIA + GUARD/LAVANDERIA	Personale addetto al servizio farmacia e al servizio guardaroba / lavanderia
AMMINISTRATIVI	Personale uffici

INFORMAZIONE FLASH

● Nel corso del 2016 hanno raggiunto l'agognata pensione i colleghi:

- LEONI PATRIZIA	OSS
- CRISTOFOLINI RITA	OSA
- BALDESSARI GUIDO	Operaio
- PEDROTTI BRUNO	OSA
- FRANZOI DONATELLA	IP

● e sono stati assunti a tempo indeterminato i colleghi:

- ROSSI SABRINA	OSS
- RAVANELLI ELISABETTA	OSS
- ZANCANAR GIUSEPPINA	OSS
- SALTORI MONICA	OSS
- FONTANARI KATIA	OSS

- GADLER MARTINA	OSS
- POPA IONELA	OSS
- BALDESSARI OSCAR	OSS
- VOLPE ALESSANDRO	OSS
- PEDRINI LARA	OSS
- TRENTINI RAMOS	OSS
- CASAGRANDA GIULIANA	OSS
- BALZANO GIUSEPPINA	OSS
- TURRER FABRIZIO	OSS
- BORTOLOTTI VERONICA	OSS
- GUARINO MAURA	OSS
- MARTELLACCI ILARIA	OSS
- PAVIGLIANITI MOORRIS GIUSEPPE	OSS
- PECORARO MARCO	OSS
- GOZZER MONICA	ASS.ECO.

La formazione in Civica: panoramica sulle attività svolte nel corso del 2016¹



LA FORMAZIONE IN CIVICA: PANORAMICA SULLE ATTIVITÀ SVOLTE NEL CORSO DEL 2016¹ a cura di Debora Vichi

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



L'attività formativa svolta nel 2016 è riconducibile a tutti e 4 i pilastri. Nelle tabelle seguenti è riportata la descrizione dell'attività svolta:

Tab. 1 - Attività formativa svolta 2016 -Dati al 31/10/2016	Ore
Totale ore formazione erogate (dato al 30/10)	3.875
Nr. dipendenti che hanno partecipato alle attività formative nel corso dell'anno	336
Media ore di formazione erogate a partecipante	11,53

¹ L'articolo è stato redatto a metà del mese di novembre. I dati riportati sono riferiti al consuntivo al 31 ottobre 2016.

L'attività formativa erogata si suddivide in 2 grandi macro aree di contenuto: la formazione obbligatoria prevista dalle normative vigenti e la formazione professionalizzante, correlata alle specifiche professionalità.

La tabella seguente mostra come si suddividono le ore tra le due macro aree:

Tab. 2 – Distribuzione ore di formazione per macro area di contenuto - dati 31/10/2016	Ore
Formazione obbligatoria	2.420
Formazione professionalizzante	1.878
Altro (sistema trilogis, supervisione tirocini)	44

I grafici seguenti mostrano un ulteriore dettaglio della distribuzione delle ore di formazione (dati al 30/10/2016).

Distribuzione di dettaglio della *formazione obbligatoria* per area di contenuto



Dettaglio dei corsi erogati nell'area *Formazione obbligatoria T.U. 81/2008 – RISCHI SPECIFICI* (area con il maggior assorbimento di ore formazione):



Come si vede, la movimentazione manuale dei malati è la formazione che assorbe il maggior numero di ore.

Dal 2015, infatti, è si è deciso di investire in un piano di intensificazione della formazione su questo tema, riproponendo per tutti gli OSS a tempo indeterminato il corso intensivo della durata di 10 ore. A oggi ne sono stati formati 106.

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. La formazione della durata di 3 ore è rivolta agli infermieri e al personale di assistenza assunto a tempo determinato.

Distribuzione di dettaglio della *formazione professionalizzante* per area di contenuto



Dettaglio dei corsi erogati nell'area Sostegno alle competenze (area tecnico-professionale) - area con il maggior assorbimento di ore formazione:



Nel corso del 2016 la maggior parte delle ore di formazione di carattere professionalizzante sono state dedicate all'aggiornamento del personale infermieristico sul tema delle ulcere da pressione, in seguito all'attivazione di un progetto specifico che ha permesso l'aggiornamento delle competenze sulla base delle più recenti evidenze scientifiche.

Altro progetto che ha impegnato buona parte del personale è stato quello del FARE, progetto realizzato in collaborazione con il Servizio salute mentale di Trento, il Comune e l'Unità Operativa della Psicologia clinica dell'APSS. Il progetto FARE è stato pensato per dare centralità e voce alle famiglie che affrontano quotidianamente situazioni diverse di disagio e difficoltà collegate alla presa in carico di propri cari in stato di bisogno. Per la Civica, questa partecipazione si è dimostrata un'opportunità fondamentale per attivare una riflessione sulle modalità di accoglienza e coinvolgimento dei familiari nelle nostre RSA.

Dettaglio dei corsi erogati nell'area *Sostegno alle competenze (area manageriale)* – 2^ area di contenuto con il maggior assorbimento di ore formazione:



Un breve racconto dal Kenya per tutti voi

In passato ho già parlato di me e dei miei compagni di viaggio. Ma lasciate che mi presenti nuovamente 😊. Mi chiamo Onorina, lavoro come infermiera presso la casa di riposo di Gardolo, "Stella del mattino". Da sei anni mi occupo di volontariato. Per quattro anni ho visitato un orfanotrofo in Kenya, da due anni frequento un'altra zona del Kenya, Amugenti. L'anno scorso, oltre a me ed a mia sorella Patrizia, c'erano altri due amici ad accompagnarci in questa meravigliosa avventura: Lorenzo, un ragazzo "tuttofare" e Valentino, infermiere e mio collega a Gardolo. Quest'anno siamo partite solo io e Patrizia. Ma con noi c'erano tutte le persone che ci hanno sostenute ed aiutate. Un grazie di cuore va a tutti voi amici. Grazie per le generose donazioni, grazie a chi ci ha donato abbigliamento per bambini, giochi, materiale scolastico, oggetti per le lotterie. Grazie a chi ha contribuito acquistando artigianato africano al mercatino che ogni anno allestisco alla casa di riposo di

Gardolo. Grazie agli ospiti che mi hanno donato i cesti in midollino, i loro lavori a uncinetto, da vendere al mercatino. Siete davvero generosi! Se qualcuno di voi volesse saperne di più, troverà tante bellissime foto da vedere sul mio profilo facebook.

Ed eccoci di nuovo qui, immerse nel verde di questa meravigliosa zona del Kenya orientale, nella parrocchia di Amugenti, oramai diventata anche la nostra seconda casa. L'accoglienza di Padre John e di Veronica ci ricorda che facciamo parte di una grande famiglia: non ci vediamo da un anno, ma è come se non ci fossimo mai lasciati.

In un attimo la stanchezza dell'interminabile viaggio diventa un ricordo.

Padre John ci mette a disposizione la casa degli ospiti, sistemata lo scorso anno insieme a Valentino e Lorenzo, nostri compagni di viaggio. È orgoglioso di mostrarcela: "c'è il bagno" dice, con l'acqua "calda", le stanze sono confortevoli ed è tutta per voi. Finito il giro orientativo è tempo di pregare, di ringraziare per il nostro arrivo, di benedire il cibo che ci viene offerto e di dividerlo con gli amici.

Il crepuscolo scende improvviso in questo pezzo di mondo, in un attimo siamo nel buio profondo, solo le stelle illuminano il cielo immenso delle notti africane. Ed

è allora che i pensieri diventano voce, le parole si traducono in verità, c'è ancora una ragione per essere riconoscenti, felici e grati di poter vivere questa avventura nella vita.

È l'alba, la campana della chiesa ci dice che è ora di alzarsi. Intirizzite dal freddo della notte, ci



incamminiamo verso la chiesa dove verrà celebrata la messa per i 700 alunni della scuola di Amugenti. Subito veniamo avvolte dagli sguardi di centinaia di ragazzini, che in silenzio trovano un posticino fra i banchi e intonano un canto. Non c'è niente che ti riscaldi di più il cuore che i canti gioiosi dei bambini; sono canti di speranza, di amore, di gioia di vivere, nonostante le difficoltà e le privazioni.

Padre John, nella sua semplicità, invita tutti a pregare per chi non è più fra noi, per gli amici lontani che stanno sostenendo con grande generosità le nostre iniziative. Dopo la messa Padre John ci porta a Kisimani, un villaggio molto povero a quasi un'ora di





jeep. Fiero ci mostra come ha impiegato i soldi lasciati lo scorso anno: ha fatto costruire dei servizi igienici (latrine) per migliorare le condizioni igieniche del villaggio e prevenire alcune malattie importanti. Non lontano è stato costruito un edificio polivalente che servirà come aula, dispensario, ma anche come luogo di culto e ritrovo per la gente del villaggio. Questa costruzione spicca fra tutte per la copertura in lamiera di colore azzurro, realizzata con le offerte dei nostri cari amici e parenti. Una delle cose che contraddistinguono questo popolo, è proprio la capacità di condividere e di stare insieme.

E poi c'è la nostra sorella Veronica, una ragazza determinata e forte, il suo agire è mosso da una fede profonda che la rende unica

e speciale, una persona onesta e leale, dalla quale stiamo imparando molto. Siamo fieri di aver assecondato il suo desiderio di ottenere il diploma di maestra, finanziando la sua formazione. A distanza di pochi anni ha un grande desiderio: aprire una scuola tutta sua, dove accogliere i bambini del povero villaggio di Tumutumu e sostenere quelli che non possono pagare la modesta retta trimestrale. Prende in affitto una "scuola" solitaria abbandonata da tempo e, con 13 bambini, inizia la sua carriera di insegnante. Con scarsi mezzi, ma tanto entusiasmo, insieme a Lorenzo e Valentino, sistemiamo quel luogo poco adatto ad accogliere i ragazzini; carteggiamo, tinteggiamo le assi di azzurro, posiamo un semplice pavimento con assi grezze e dopo pochi giorni inauguriamo "The House of Angels" – la casa degli Angeli –.

I Bambini della House of Angels sono aumentati, tutti però ci conoscono e gridano i nostri nomi; con orgoglio ci mostrano i giochi, le matite colorate, zainetti, astucci portati lo scorso anno dall'Italia. Tutto è ancora là, con-

sunto dall'uso, ma pur sempre là, a raccontarci che esistono ancora realtà dove semplici gesti di generosità sono considerati importanti. Anche quest'anno ci sono le valigie colme di nuovi giochi, materiale scolastico e vestiti!

La giornata dedicata alla distribuzione dei doni è per tutti un evento da ricordare: vengono invitati i genitori dei bimbi, si organizza una festa in piena regola, ci sono caramelle, succo, pane e biscotti. E poi le foto, i canti, i ringraziamenti che sgorgano dal profondo del cuore; questa gente davvero non finisce mai di sorprenderci e di commuoverci.

E poi arriva il tempo dei progetti futuri, così ci si mette a tavolino, Patti, io, Padre John e Veronica.

Patti spiega al Padre che prima di partire, vorremmo che iniziasero i lavori per la costruzione della nuova scuola di Veronica sul mezzo ettaro di terreno acquistato lo scorso anno. In pochi giorni Padre John riesce a raccogliere le informazioni e stilare un preventivo. Insieme analizziamo voce per voce per capire a cosa andiamo incontro. Dopo qualche giorno arrivano un camion di pietre e la sabbia per inizia-



re la costruzione di tre aule, un servizio igienico e la cucina. Con i bambini ci rechiamo sul posto per vedere con i nostri occhi ed immortalare l'inizio di questo nuovo progetto. C'è grande entusiasmo in tutti noi, la nuova scuola significa molto per le persone di Tumutumu.

Ma il nostro compito non finisce qui; vogliamo sostenere anche Padre John nei suoi progetti. Il contributo che doniamo a lui servirà per comprare cibo agli abitanti del villaggio di Kisimani e per completare l'edificio polivalente.

In questo racconto di viaggio si intrecciano le vite di tante persone, persone che, talvolta incon-

sapevolmente, creano dei legami significativi con un mondo lontano. In questa esperienza di vita ci sei tu che hai donato vestiti, oggetti, denaro e tempo; in questo viaggio nella vita ci sono loro che hanno gioito nel vedere tanta misericordia, tanto amore, tanta dedizione e hanno ringraziato, pregato, cantato per te, in questo viaggio ci siamo noi che rappresentiamo il ponte di collegamento.

Con la nostra testimonianza autentica e spontanea speriamo di essere riuscite a coinvolgere anche te, ad aver portato un po' di Africa nel tuo quotidiano, ad aver suscitato in te un po' di quelle emozioni forti che proviamo noi quando siamo in mezzo a loro. Ti diciamo grazie di cuore per averci aiutato ad essere l'arcobaleno della speranza. Asante

Ono e Patti

*Non Importa Quanto si dà
ma Quanto amore si mette nel dare
(Madre Teresa di Calcutta)*

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 Valdinì (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

Opportunità lavorative per persone disabili over 45

Questo progetto promosso dalla Agenzia del Lavoro è volto a creare opportunità occupazionali per persone con disabilità e di età superiore ai 45 anni, nel settore dei servizi ausiliari di tipo sociale a



carattere temporaneo. I lavoratori saranno impiegati in attività di sostegno e aiuto a persone anziane, sia all'interno delle RSA che a domicilio. Questa iniziativa ricalca nelle modalità operative gli interventi 19 e 20 per cui Comuni,

Comunità di valle e APSP potranno farsi promotori di progetti la cui realizzazione sarà poi affidata a cooperative sociali. I lavoratori, assunti a tempo determinato e part time, dopo un periodo di formazione, saranno impiegati in mansioni di aiuto, accompagnamento, animazione per gli anziani e/o a presidio e sorveglianza degli ambienti, compatibilmente con la situazione di disabilità e delle residue potenzialità lavorative. La Civica ha aderito a questa proposta realizzando 9 opportu-



nità di lavoro, tutte a 24 ore settimanali, 2 per ogni RSA ed una presso la Casa di Soggiorno per un periodo di 5 mesi in modo da coprire l'assenza degli operatori dell'intervento 19 nei primi mesi dell'anno. L'avvio di questa nuova esperienza è previsto per la metà di dicembre 2016.

NOTIZIE IN BREVE

AVVISO PER I DIPENDENTI DELLA CIVICA:

Acquisto abbonamenti individuali annuali per il trasporto pubblico urbano di Trento con lo sconto del 10% sul prezzo di listino.

Si rende noto che è attiva fino al 31.12.2016, la convenzione con Trentino Trasporti Spa per l'acquisto, da parte dei dipendenti della Civica, di abbonamenti individuali annuali per il trasporto pubblico urbano di Trento con lo sconto del 10% sul prezzo di listino. Per poter usufruire di tale sconto si prega rivolgersi agli uffici segreteria o u.r.p. (Mara e Loretta) presso la RSA San Bartolomeo per il rilascio dell'attestazione.

INFORMAZIONE FLASH

- Con l'inizio del nuovo anno verrà effettuato una semplice ricerca che riguarda l'attività di musicoterapia presso la residenza Stella del Mattino. Lo scopo è quello di valutare, attraverso un breve questionario, come viene percepito l'intervento di musicoterapia da parte di tutti i familiari della residenza, sia quelli i cui cari partecipano a tale progetto, sia gli altri. La partecipazione al progetto sarà volontaria e anonima.

Bragagna
Luigia nata a
Trento il
19 giugno 1916

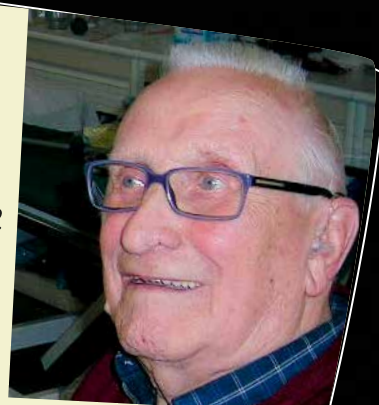
**100
anni!**



I nuovi Ultracentenari

Rodolfo
Bazzanella
l'11 settembre
ha compiuto

**100
anni!**



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

