



CIVICA IN-FORMA

QUOTIDIANITÀ, INFORMAZIONE ED OLTRE
ANNO XVI - N. 2 - DICEMBRE 2017

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

NUOVA VESTE PER LA

"Stella del Mattino"



Indice

“Fragile”	3
---------------------	---

LE ATTIVITÀ

Portale personale	4
15 anni di attività al Centro Diurno Alzheimer	7
Lavorare con stile in RSA	11
Relazione finale sui lavori di ristrutturazione/ampliamento “Stella del Mattino” di Gardolo	14
Indagine sui rischi psico-sociali 2016: come è andata a finire? Lavori in corso	16
Monitoraggio degli standard di qualità primo semestre 2017	21

LE CURE

Siamo nella relazione	23
Un nuovo laboratorio esperienziale ed espressivo	24
Musicoterapia presso la R.S.A. di Gardolo	28
Il benessere nello stato vegetativo.	30

GLI SCAMBI

Progetto OccupAzione	32
Servizio civile alla A.P.S.P. Civica di Trento	34
Una nuova collaborazione.	37
La nostra collaborazione con l'Istituto Artigianelli di Trento	40
Report finale di audit Marchio Qualità & Benessere Upipa RSA Aneli Custodi	42
Natale: Dio si fa uomo, per ri-creare l'uomo	44
Le volontarie	46

Gruppo di redazione:

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

FRAGILE

HANDLE WITH CARE



Fragile: maneggiare con cura... Ho rivisto recentemente questa etichetta che riscontravo frequentemente da piccolo impressa sui pacchi contenenti stoviglie, attrezzi, macchinari delicati e che ricordo benissimo...

Il mio pensiero però si è immediatamente soffermato, senza volerlo, così, come un ragazzo segue l'aquilone, sulla quotidiana esperienza in ambito lavorativo della nostra fragilità di uomini e donne.

Fragilità che si vede, si tocca e si sperimenta, nella convinzione che costituisce uno degli elementi / fatti / situazioni certe della vita.

E questa fragilità tangibile in un contesto assistenziale e, più in generale, di marginalità sociale, va approcciata, come dice l'etichetta, 'con cura'...

Credo proprio che il prossimo futuro ci solleciti a ricostruire, ritrovare, riproporre un percor-

so finalizzato ad un approccio, ad una vicinanza, ad una presa in carico delle persone in condizione di criticità di varia origine (situazioni socio sanitaria, sociali ed individuali...) con umanità – con cura.

La strada da percorrere nei prossimi anni credo debba essere quella dell'umanizzazione in modo particolare nell'erogazione dei servizi sanitari e socio sanitari.

Ormai anche gli approfondimenti tecnico scientifici sociologici e psico sociali ritengono superata e, per certi versi, scontata la fase dell'elaborazione degli standard quantitativi dei servizi offerti (per la nostra realtà il numero dei bagni, gli eventi di animazione, i giorni occorrenti per la prima visita, ecc.) utili ma non sufficienti a far 'sentire e stare bene' le persone...

Del resto tutti ne abbiamo esperienza. Quando andiamo in albergo per vacanza o per

lavoro riteniamo 'scontata' la pulizia, l'ordine, il buon mangiare ecc. Quello che intriga e ci colpisce è il 'trattamento'... (Come veniamo accolti, seguiti, il sorriso ecc.)

Già nella primavera prossima quindi la Civica ha intenzione di organizzare un percorso di medio periodo (un paio d'anni) coinvolgendo la maggior parte degli 'attori' presenti nell'ambito comunitario (istituzioni come: Comune, APSS, Provincia, Regione, Comunità di Valle, Curia Arcivescovile, Associazioni, Cooperazione, Organizzazioni sindacali) finalizzato a promuovere progressivamente una cultura di approccio 'umano' ai soggetti in condizione di criticità.

Personalmente ci credo e ho trovato attenzione e interesse anche negli interlocutori sentiti.

Un caro saluto a tutti e, come dicevano i latini, ...ad maiora...!

Portale personale

Col gennaio 2017 per ottemperare all'obbligo previsto dalla legge in merito all'amministrazione digitale, ovvero la progressiva eliminazione del documento cartaceo in favore di file digitali, è stato attivato il nuovo software "Portale Personale". Sul sito sono pubblicate tutte le documentazioni retributive e fiscali riguardanti il personale dipendente (busta paga, cartellino presenze, certificazione unica), ma anche le comunicazioni relative a corsi, visite del lavoro e molto altro: proprio per questo è **indispensabile che il personale consulti regolarmente**, non serve tutti i giorni, ma almeno un paio di volte in settimana **il portale**, che ricordiamo è consultabile da qualunque computer, tablet o telefono cellulare abilitato a navigare in internet. L'attivazione è effettuata dall'ufficio personale, al quale il **singolo dipendente deve comunicare il proprio indirizzo di posta elettronica**: qualora il dipendente non avesse un indirizzo personale di posta elettronica, l'ufficio utilizzerà l'indirizzo mail aziendale o quella dell'ufficio personale. Una volta attivato, il dipendente riceve una mail direttamente da CBA, che contiene nome utente (codice fiscale) ed una password provvisoria per accedere al portale. Digitando l'indirizzo <https://www.portalepersonale.it/portalepersonale/index.php>, il personale visualizza la seguente schermata.



DI MICHELE GRETER
Assistente amministrativo Ufficio personale

Per accedere al portale basta inserire lo username, che corrisponde al codice fiscale del dipendente, e la password ricevuta per mail (nella figura indicati con delle frecce rosse). Al primo ingresso il sistema chiede di modificare la password, che deve essere di otto caratteri e contenere sia lettere, sia numeri. Nel caso in cui il dipendente dimenticasse la password, è possibile recuperarla, cliccando sulla scritta "Clicca qui" (nella figura indicata con una freccia verde).

LE ATTIVITÀ

Una volta entrati, al dipendente si presenta questa schermata, composta da due icone:



L'icona di sinistra (**macchina da scrivere**) è relativa alle comunicazioni: attraverso questa sezione è possibile effettuare o ricevere delle comunicazioni da e verso i propri superiori, mentre i responsabili potranno effettuare comunicazioni anche verso i propri collaboratori.

Ricevute

Indica i messaggi ricevuti da altre persone.

Inviati

Indica i messaggi inviati ad altre persone.

Eliminate

Indica i messaggi eliminati. Prima

Nuovo

Per creare un messaggio basta premere il bottone NUOVO.

Selezionati i destinatari si potrà procedere col testo ed inserire eventuali allegati.

Quando si riceve un messaggio, in automatico il portale invia una mail al dipendente, mentre nella schermata iniziale, compare in alto la scritta "**Hai una notifica: 1 comunicazione da leggere**". Una volta entrati nella sezione comunicazioni, premendo sul bottone contraddistinto dalla macchina da scrivere, vediamo i messaggi non letti con a fianco una busta chiusa. Per aprirlo basta cliccare sulla busta stessa.

Per inviare la notifica di lettura cliccare sulla busta o fare doppio click sul messaggio

	Data	Allegati	Comunicazioni ricevute
	19 OTT 2017 12:14		prova
	15 GIU 2017 10:20		Si trasmette in allegato il modello per la richiesta dell'assegno nucleo familiare. La domanda deve essere presentata entro il 31/08/2017, allegando copia del 730/2017 e copia della C.U. 2017. oltre

LE ATTIVITÀ

Selezionando l'icona di destra sul menù iniziale, invece, entriamo nell'archivio documenti, ovvero lo spazio dove è possibile scaricare e quindi stampare / visualizzare tutti i documenti in formato PDF dei vari mesi che l'Ente desidera mettere a disposizione dei dipendenti (cartellini presenza, cedolini paga ecc.).

ARCHIVIO DOCUMENTI

<< indietro

< 2011 >

GENNAIO
FEBBRAIO
MARZO
APRILE
MAGGIO
GIUGNO
LUGLIO
AGOSTO
SETTEMBRE
OTTOBRE
NOVEMBRE
DICEMBRE

Tipo	Dimensione	Ultima modifica	PDF
✓ CEDOLINO	34,9 K	11/03/2011 13:02	

Una mail avvisa mensilmente che è stato pubblicato il cedolino relativo al mese in corso. Per visualizzarlo, basta cliccare sul simbolino del file PDF e si aprirà una pagina bianca: spostandosi nell'angolo in basso a sinistra (vedi freccia rossa nell'immagine sottostante), si vede il file scaricato e pronto da essere consultato.

CIVICA DI TRENTO
Grett Michele, GRETTI MICHELE
Ultimo accesso: 25/08/2017 09:00

ARCHIVIO DOCUMENTI

< 2017 > MENSILI ANNUALI ALTRI DOCUMENTI MODELLI

SETTEMBRE

Tipo	Dimensione	Ultima modifica
✓ CEDOLINO	20,2 K	27/09/2017 09:00

CEDOLINO_SETTEMBRE.pdf

Nella consultazione dei documenti è importante ricordare alcune cose: **il cartellino presenze è sempre riferito al mese precedente**; quindi se io sto controllando la busta paga di dicembre, dovrò selezionare novembre per vedere il cartellino (vedi freccia nera nell'immagine). La documentazione relativa alla Certificazione Unica (Cud) si trova nei documenti annuali (vedi freccia verde nell'immagine.)

15 anni di attività al Centro Diurno Alzheimer

Da quel 20 novembre 2002 sono trascorsi 15 anni, durante i quali il progetto che al tempo era stato definito sperimentale, è cresciuto e si è sviluppato. Alla partenza la consapevolezza di ciò che eravamo chiamati a fare era davvero poca ma siamo stati sostenuti dalla molta voglia di fare, dal desiderio di mettersi in gioco e da una buona dose di passione.

Inizialmente il Centro Diurno per malati di Alzheimer era una struttura che serviva l'area territoriale del comune di Trento, mentre ad oggi, a seguito dell'integrazione socio-sanitaria, il centro copre un territorio più vasto sull'area provinciale.

L'accesso al Centro è valutato dall'Unità di Valutazione Multidimensionale (U.V.M.) che è l'organo che gestisce le valutazioni e i conseguenti ingressi a diversi servizi presenti in provincia. Gli «attori» chiamati in causa dall'apertura ad oggi, sono più o meno sempre gli stessi (MMG, medico specialista, assistente sociale, infermiera), ed è sempre presente una multiprofessionalità che garantisce l'effettuazione di un'adeguata valutazione di idoneità al servizio proposto, considerando sia la sfera sanitaria che quella sociale della persona.

Il Centro è strutturato su tre piani: inizialmente ogni piano aveva una sua definizione e un

suo utilizzo ben specifico, c'erano la sala da pranzo, il soggiorno e lo spogliatoio al primo piano, la palestra, una sala riposo e lo spogliatoio degli operatori al secondo piano, mentre le sale per le varie attività e la sala per l'equipe erano al terzo piano. Oggi i tre piani sono stati completamente rivisitati, si lavora con due gruppi separati di utenti, uno al terzo piano e uno al primo piano, suddivisi in base alle capacità cognitive, alla presenza di sintomi emotivo comportamentali e agli aspetti funzionali; al secondo piano rimangono due spazi che possono essere utilizzati da tutti: la palestra e la Sala Multisensoriale (spostando al piano terra lo spogliatoio). Negli anni abbiamo sentito l'esigenza di vivere in spazi meno ampi e di creare sale più "a misura" del singolo o di piccolo gruppo, facendo costruire anche pareti che non c'erano. Questo ci ha permesso di coinvolgere nelle attività meno persone e spostare il focus dall'attività che era una sorta di "contenitore", alla persona, effettuando realmente un intervento individualizzato, calibrato sulle valutazioni fatte dalle diverse figure professionali del Centro. In questi 15 anni di attività abbiamo accolto circa 250 persone, con le loro famiglie e le loro storie di vita. Negli ultimi anni le situazioni che abbiamo incontrato sono più complesse:



DI GIORGIA CALDINI
Coordinatrice del Centro

spesso abbiamo a che fare con utenti meno anziani e con tipologie di demenza particolari (ad esempio a Corpi di Lewy, frontotemporali, ...). I gruppi che accogliamo sono quindi più eterogenei e, di conseguenza, viene fatto un importante lavoro per cercare di formare dei sottogruppi che abbiano caratteristiche più simili, per rendere più gradevole lo stare insieme alle persone coinvolte e un po' più semplice il lavoro dell'operatore. La nostra équipe ha deciso di non «sposare» una sola filosofia, un solo approccio, ma di aprirsi all'ampio panorama di terapie alternative alla farmacologia, esistenti. Di fatto, in questi anni, diverse sono state le sperimentazioni che abbiamo incontrato sul nostro cammino: abbiamo fatto un percorso insieme ad un'arteterapeuta che ci ha portato a sperimentare i criteri dettati dalla teoria steineriana e quindi all'arte che cura come ad esempio i colori individuati per le diverse sale del centro; abbiamo appreso la tecnica base del nurturing touch, le varie possibilità della stimolazione multisensoriale, la stimolazione cognitiva, ... Un ruolo fondamentale che si

è evoluto nel tempo è stato ricoperto dalla formazione: si è passati dalla formazione individuale, che aveva però delle deboli ricadute sul lavoro, a quella di gruppo che ha permesso di affrontare temi specifici con tutti gli operatori contemporaneamente, sfruttando i tempi e gli spazi della formazione per conoscersi meglio professionalmente e permettendo di individuare delle specifiche professionali che hanno contribuito ad aggiungere quel *quid* all'operato del singolo, puntando alla miglior qualità e al benessere che si può offrire all'utente.

Per cercare di offrire ai nostri utenti il maggior livello possibile di benessere, trovando un equilibrio tra le varie attività stimolo, si inizia con un'attenta valutazione della situazione, "fotografando" la persona dal punto di vista clinico, con il supporto dei medici specialistici e della neuropsicologa, si prosegue con la valutazione delle capacità funzionali, si accerta l'eventuale presenza di sintomi emotivo-comportamentali e, con l'aiuto del familiare, si effettua una raccolta delle informazioni biografiche della persona. Tutte queste informazioni diventano dei pezzetti fondamentali da unire per avere un quadro completo sulla base del quale proporre le molte attività, tra cui:

- La Stanza Multisensoriale: si tratta di un ambiente progettato per il benessere, dove sono presenti stimoli multisensoriali controllabili quali luci, aromi, suoni, oggetti ed immagini. L'uso della sala punta alla prevenzione e alla gestione dei sintomi emotivo-comporta-



mentali e alla stimolazione di persone in una fase più avanzata di malattia. Si prende spunto dalle loro storie di vita cercando di incontrare gusti e preferenze di tutti i partecipanti. Nonostante il ridotto numero di ricerche sull'argomento, alcune review evidenziano l'effetto positivo della terapia sullo stato dell'umore e sulla riduzione di alcune manifestazioni comportamentali (agitazione, wandering, apatia e depressione – J.Van Weert 2005). La nostra esperienza di questi anni, ci porta alle stesse conclusioni; la

sala, inoltre, è uno spazio protetto "individuale" in cui trovare sollievo nei momenti di confusione, interna ed esterna.

- Il Reiki: Reiki è una parola giapponese composta da due sillabe. REI che significa Energia Vitale Universale e KI che significa Energia che scorre nel corpo (o Forza Interiore). È un metodo semplice ed efficace di "cura" che si ispira ad un modello "naturale e olistico" nel quale l'uomo è visto come unità inscindibile di corpo e spirito e da un modello "energetico" ispirato dalla fisica quantistica,





che considera ogni essere vivente come un agglomerato di frequenze vibrazionali. L'operatore Reiki, adeguatamente formato (3° livello), dopo aver sperimentato tale disciplina su se stesso, attraverso le mani, lascia fluire l'energia vitale focalizzandosi sui Centri Energetici (chakra e meridiani) del ricevente, individuando i siti di disagio o dolore, riportando equilibrio energetico e ripristinando così uno stato di benessere complessivo.

- La stimolazione cognitiva: il progetto è nato con l'obiettivo di mantenere e sollecitare alcune delle capacità cognitive individuate come integre o parzialmente tali. Sono state approfondite le informazioni riguardanti la cognitività dei singoli utenti

con la valutazione neuropsicologica. Ogni settimana vengono proposti dei laboratori della durata indicativa di circa 45 minuti, durante i quali vengono proposte delle schede in sequenza, contenenti diversi esercizi di stimolazione cognitiva.

- La Reminiscenza: questa attività si colloca tra le proposte di cura per cercare di stimolare la memoria autobiografica della persona, sfruttando così le capacità cognitive correlate (attenzione, linguaggio, comprensione, ...), condividere esperienze passate e le emozioni che nascono dal racconto, favorendo la socializzazione.

L'attività viene solitamente organizzata a piccoli gruppi o individualmente e in questi incontri viene proposta la visio-

ne di vecchie fotografie riguardanti i vari periodi della vita facilitando il racconto con domande stimolo. Si può invitare alla manipolazione di oggetti in uso nel passato, l'ascolto di suoni della natura e della vita quotidiana.

I temi che maggiormente stimolano il ricordo sono riconducibili al periodo dell'infanzia, la casa di famiglia, la vita nel paese, la scuola, i giochi, i mestieri che venivano svolti (il lavoro in campagna, ...), il matrimonio, i figli, le grandi feste.



- L'attività motoria: all'ingresso di ogni nuovo ospite, la fisioterapista fa una valutazione dell'andatura, dell'equilibrio e del rischio di caduta, utilizzando la scheda di valutazione Tinetti. Valuta anche la condizione generale dell'ospite: mobilità generale, forza muscolare, eventuali problematiche che riguardano la motricità. Tutte le informazioni raccolte vengono riportate sui singoli diari e sono il punto di partenza per strutturare l'attività motoria di gruppo, ponendo comunque l'attenzione sulle singole esigenze.

Gli obiettivi generali della gin-



LE ATTIVITÀ

nastica dolce sono la stimolazione del movimento e il mantenimento/miglioramento della mobilità articolare e della forza muscolare. Vengono proposti anche esercizi di coordinazione ed equilibrio, sempre tenendo conto delle possibilità di ogni ospite. Lo svolgimento dell'attività in gruppo ne favorisce la partecipazione.

In presenza di patologie e problematiche dell'apparato locomotore, la fisioterapista fa una valutazione ed elabora un programma riabilitativo individuale che viene attuato al centro.

- Attività occupazionali: parlando di attività occupazionali, pensiamo a tutto ciò che serve per stimolare e mantenere le abilità fino – motorie e favorire la gratificazione personale di chi viene coinvolto. Diventano attività fondamentali per pre-



venire e talvolta per gestire le manifestazioni emotivo comportamentali.

Esempi di attività:

- cura e igiene;
- laboratorio di cucina;
- bricolage (con materiali vari);
- cucito e lavoro a maglia;
- cura dell'orto e giardinaggio.

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

Lavorare con stile in RSA

DI FRANCESCA GALEAZ

Funzionario responsabile Unità operativa Ufficio di Segreteria



LAVORARE IN RSA

L'Azienda in cui lavoriamo produce servizi socio-sanitari a favore di persone che, per le ragioni più svariate, si trovano in condizione di fragilità e questi servizi costituiscono un *valore* per le persone cui sono rivolti e per i loro familiari. Ciascuno di noi, ogni giorno, attraverso le attività che svolge, concorre a realizzare questi servizi

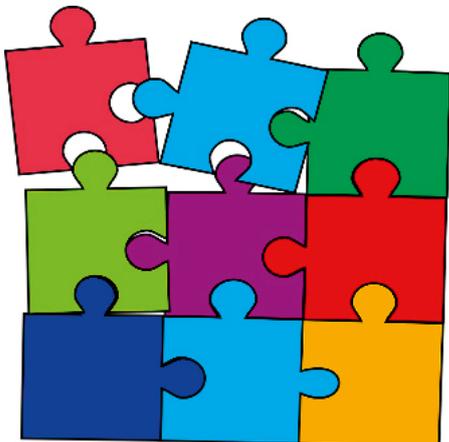
e pertanto ciascuno di noi, ogni giorno, crea *valore per qualcun'altro*.

È questo il significato del nostro lavorare in RSA ed è questo che rende speciale quello che facciamo: sia che abbiamo l'opportunità di essere a diretto contatto con i residenti, sia che svolgiamo attività di supporto

in lavanderia o nella manutenzione o in portineria o nella ristorazione o nell'amministrazione...

**TUTTI NOI, NESSUNO ESCLUSO,
SIAMO CO-COSTRUTTORI DEI
SERVIZI CHE PRODUCIAMO**

E allora esercitiamoci a valorizzare, noi per primi, il lavoro che svolgiamo, che è un "pezzetto" necessario del servizio/valore che contribuiamo a realizzare.



LAVORARE CON STILE

**LA QUALITÀ DEL NOSTRO
"PEZZETTO" DETERMINA LA
QUALITÀ DELL'INTERO SERVIZIO**

Qual è lo stile del nostro comportamento professionale?

**CORTESIA DISPONIBILITÀ
ASCOLTO RISPETTO RISERVATEZZA
TRASPARENZA DILIGENZA
COMPETENZA COLLABORAZIONE**



IN BREVE – Esiste un documento, chiamato **Codice di Comportamento**, che descrive i comportamenti attesi da parte del dipendente pubblico, anche con specifico riferimento al dipendente pubblico nei servizi socio-sanitari. È stato adottato dal Consiglio di Amministrazione della Civica di Trento nel 2015 ed è pubblicato sul Sito istituzionale: www.civicatnapsp.it.

A PROPOSITO DI... RISERVATEZZA

Le persone che necessitano di assistenza a lungo termine hanno un maggiore rischio di perdere la privacy e l'intimità a causa delle loro esigenze di assistenza personale. Ciò è particolarmente vero per coloro che vivono in una struttura assistenziale e che devono condividere gli spazi, compresa la camera da letto, con altre persone. La privacy è molto importante perché gioca un ruolo chiave nel mantenimento dell'autostima e del benessere della persona anziana. Inoltre, il bisogno di intimità non diminuisce con l'età e non c'è un'età in cui l'intimità non sia importante. Anche la riservatezza è un elemento fondamentale per il mantenimento della fiducia tra il residente e i suoi caregiver. Il residente deve poter essere certo che le informazioni sulla sua salute date in confidenza saranno tenute riservate, a meno che non esista un motivo ragionevole per cui non lo debbano essere.

DIGNITÀ s. f. [dal lat. *Dignitas* -*atis*, der. Di *dignus* «degnò»] Condizione di nobiltà morale in cui l'uomo è posto dal suo grado, dalle sue intrinseche qualità, dalla sua stessa natura di uomo, e insieme il rispetto che per tale condizione gli è dovuto e ch'egli deve a sé stesso (Treccani, Dizionario on line)

Quando una persona è in uno stato di dipendenza per la malattia o la vecchiaia, non può scegliere di mantenere il suo spazio privato e intimo lontano dallo sguardo di estranei, ha bisogno che qualcuno faccia per lei quello che non è più in grado di fare da sola.

Pertanto cerchiamo di svolgere tutte le procedure sanitarie e assistenziali con la massima delicatezza e sensibilità per non creare occasioni di imbarazzo o sconfinamenti inutili nello spazio intimo delle persone.

Evitiamo che sguardi estranei possano ledere il diritto all'intimità della persona durante le attività sanitarie e assistenziali.

Il fatto di medicare, spogliare, lavare, massaggiare ecc. diventa un'attività di routine. Cerchiamo di mantenere nel tempo la sensibilità necessaria per metterci continuamente nei panni dell'altro e agire come se fosse sempre la prima volta che si svolge un'attività così delicata.

Svolgiamo il passaggio di consegne verbale, il PAI e, in generale, i colloqui aventi ad oggetto situazioni sanitarie dei residenti in luoghi chiusi che garantiscano la riservatezza.



Improntiamo a criteri di prudenza le discussioni di casi clinici durante il giro-visite, le consulenze specialistiche al letto di degenza e le comunicazioni di servizio effettuate tramite apparecchi telefonici portatili o meno, situati in luoghi non protetti.

Venire a conoscenza di dati personali significa averne notizia da ciò che si legge nel diario multidisciplinare, da ciò che viene raccontato dall'assistito e dalla sua famiglia e anche da ciò che si ascolta, si intuisce e si vede casualmente.



L'obbligo al segreto e alla riservatezza è un dovere giuridico, sancito da specifiche norme e per la cui violazione sono previste delle sanzioni, a tutela della dignità e della inviolabilità della sfera privata delle persone.

L'obbligo al segreto e alla riservatezza è un dovere professionale ed etico, che va rispettato affinché il rapporto con l'assistito sia sempre un leale rapporto di fiducia.

Ledere questo rapporto di fiducia significa commettere una grave mancanza professionale e umana. È inevitabile che l'operatore, nello svolgimento delle sue attività, invada la sfera privata e intima delle persone che assiste. I dati osservati, ascoltati, letti e intuiti dall'operatore devono essere trasferiti in equipe e documentati in cartella nella misura necessaria per garantire la continuità assistenziale. Al di fuori di questo, questi dati devono essere mantenuti riservati.

È necessario tenere sempre viva la riflessione sul proprio comportamento e sulle proprie modalità di trattamento dei dati e acquisire un comportamento riservato come stile di vita.

DALLA “CARTA EUROPEA DEI DIRITTI E DELLE RESPONSABILITÀ DELLE PERSONE ANZIANE BISOGLIOSE DI CURE E DI ASSISTENZA A LUNGO TERMINE - ART. 3”

Qualora nell'invecchiamento ti trovi a dover dipendere dall'aiuto e dalla cura di altri, permane il diritto al rispetto e alla protezione della tua privacy e intimità.

Diritto alla vita privata

3-1 Hai diritto al rispetto della tua privacy. Devi avere l'opportunità di disporre di spazio e tempo in cui stare solo o con persone di tua scelta, se lo vuoi.

3-2 Il tuo spazio personale deve essere curato con rispetto indipendentemente da dove vivi e dal livello di cure e di assistenza di cui hai bisogno. Per tutti coloro che sono coinvolti per aiutarti, curarti e sostenerti deve essere un obiettivo evitare ogni limitazione alla tua privacy e al rispetto del tuo diritto ad avere rapporti riservati.

3-3 Il rispetto per la tua privacy si riflette anche nella considerazione data al tuo pudore. Hai diritto ad essere trattato con sensibilità e discrezione da coloro che si prendono cura di te.

Diritto ad informazioni e comunicazioni riservate

3-4 Hai diritto alla riservatezza della corrispondenza. Le tue lettere, le tue e-mail non possono essere ricevute, aperte o lette da terze persone senza il tuo consenso. Hai diritto di fare in privato le tue telefonate.

3-5 Il tuo diritto alla privacy deve riguardare anche la riservatezza dei tuoi dati e documenti. I tuoi dati personali sono protetti dalla legge.

3-6 Hai diritto a che la discussione sulle tue condizioni, cure o trattamenti, sia in tua presenza che in tua assenza, sia condotta con sensibilità e discrezione e con rispetto per la tua privacy.

INFORMAZIONE FLASH

<p>● Nel corso del 2016 hanno raggiunto l'agognata pensione i colleghi:</p> <p>- ANDREATTA LOREDANA 28/02/2017 Dietista</p> <p>- DALPRÀ ELDA 31/12/2017 OSS</p> <p>- MATTEOTTI FRANCA 15/10/2017 Infermiera</p> <p>- RIZZOLI GIUSEPPE 30/11/2017 OSS</p> <p>- VALER PAOLO 30/12/2017 Operaio specializz.</p> <p>- VALZOLGHER MARISA 31/07/2017 OSS</p>	<p>- CREPAZ CHIARA 09/10/2017 OSS</p> <p>- HUARCAYA TEODORO VICTOR 09/10/2017 OSS</p> <p>- JUSUFI HASANI KIMETE 01/11/2017 OSS</p> <p>- LASZEK STEFANIA 24/04/2017 OSS</p> <p>- LOMUSCIO ALESSANDRA 01/11/2017 OSS</p> <p>- MENEGONI CLAUDIA 01/11/2017 Fisioter.</p> <p>- MURATORI MARGHERITA 09/01/2017 RSPP</p> <p>- NERI DAVIDE 27/11/2017 OSS</p> <p>- PAPALEONI GIOVANNA 01/11/2017 OSS</p> <p>- PAU CARLA 01/06/2017 OSS</p> <p>- STEFANI VALENTINA 13/11/2017 OSS</p> <p>- STIRI KHADIJA 01/11/2017 OSS</p>
<p>● e sono stati assunti a tempo indeterminato i colleghi:</p> <p>- ANDERLE FEDERICO 13/11/2017 OSS</p> <p>- BACHMACZKI LENUTA 01/11/2017 OSS</p> <p>- BATTISTI IVAN 07/09/2017 OSS</p> <p>- CAMPEDELLI ALICE 06/11/2017 OSS</p> <p>- CARBONI ALESSANDRO 01/11/2017 OSS</p> <p>- CARLI IVAN 12/12/2017 OSS</p>	

Relazione finale lavori ristrutturazione/ ampliamento "Stella del Mattino" Gardolo

DI PAOLO VALER

Coordinatore del servizio di manutenzione

Verso inizio giugno 2016, sono iniziati i lavori di ristrutturazione/ampliamento nella struttura "Stella del Mattino" di Gardolo che, come da progetto dello studio Nova Agenzia riguardava:

- Aggiunta di costruzione lato Nord/Ovest dove veniva ricavato le nuove sale pranzo di ogni piano e la modifica dell'accesso al garage interno rendendolo coperto, e realizzazione nuovo locale tecnico gruppo elettrogeno e nuovo deposito.
- Rifacimento ingresso principale con percorso pedonale e veicolare separato coperto da pensilina.
- Costruzione lato Sud/Est del nuovo locale Giardino d'inverno con copertura che fa da terrazzo calpestabile per 1° piano
- Sistemazione stanze 1°p lato Ovest con inserimento di bagno in condivisione da due stanze per un totale di 10 stanze 6 bagni
- Realizzazione del nuovo locale di controllo infermeria in ogni piano
- Realizzazione nuova cucina al piano terra
- Realizzazione nuovo locale parrucchiera podologa al piano terra
- Installazione nuovo montacarichi sul terrazzo nord piano terra per coprire il di-

slivello di circa 1 metro con il livello stradale

- Rifacimento pavimento corridoi e sale multiuso
- Sistemazione piano interrato spogliatoi cucina e nuovo locale lavanderia e ditta pulizie.

La ditta che ha effettuato i lavori è l'impresa edile Ices, che si è avvalsa della collaborazione di alcune ditte subappaltatrici che sono:

- Elettrica: per impianti elettrici, chiamata infermiere, impianto rilevazione antincendio.
- CSI: per impianti termoidraulico e trattamento aria
- CO.EDA: per lavori in cartongesso, controsoffitti e pitture
- Bortolotti: per pavimentazione in porfido
- VR Saldatura: per messa a norma impianto gas medicale e centrale distribuzione nuova
- Big System: Automatizzazione porte e cancelli, centralizzazione allarmi e controllo accessi.

Per l'intera durata dei lavori le persone di riferimento sono state:

- Geom Lorandini Maurizio per impresa edile ICES
- Geom Giusy Leonardi per responsabile sicurezza e collaboratrice direzione lavori
- Ing Tagliasacchi per direzione lavori

- Paolo Valer incaricato dalla Civica per seguire i lavori giornalmente.

Durante l'esecuzione dei lavori sono emerse alcune grandi deficienze impiantistiche da dover effettuare per la normativa attuale, così dopo attenta valutazione e sondaggi di mercato da parte dell'ente si è proceduto ad eseguire molte lavorazioni non previste nel progetto iniziale ma in ogni caso accedendo ai fondi già concessi, le lavorazioni sono.

- Messa a norma impianto gas medicale e realizzazione nuova centrale distribuzione esterna
- Rifacimento ex nuovo impianto chiamata infermiere marca Zetre
- Rifacimento per trasformazione a led impianto di illuminazione
- Rifacimento ex nuovo impianto rilevazione incendio con inserimento di centralina di controllo ad ogni piano
- Rifacimento controsoffitti passando dal tipo a doghe a quello in pannelli in fibra
- Realizzazione terrazzo sulla copertura della pensilina entrata su tutto il lato a Sud
- Modifica impianto trattamento aria con inserimento di nuova macchina da 18.000 metri cubi ora e lasciando quella vecchia come jolly in caso di emergenza.



- Tinteggiatura esterna di tutto l'edificio

Come si può notare la struttura di Gardolo è stata praticamente interessata in toto da lavorazioni molto importanti e impegnative, tutto questo è stato possibile solo grazie alla collaborazione e pazienza dimostrata da ospiti, familiari, personale operante nella struttura e parenti visitatori, che per l'intera durata dei lavori hanno avuto il grande merito di sopportare i grandi disagi senza interagire con le ditte esterne permettendo la normale esecuzione, e la buona collaborazione nel coordinamento dei lavori con direzione lavori, geom impresa e incaricato civica.

Il giorno 10 ottobre, giorno in cui si è svolta la cerimonia di inaugurazione, sono partiti anche i lavori di tinteggiatura dei locali interni della struttura commissionati dalla Civica alla ditta Boniatti pitture dopo

aver effettuato un'analisi di mercato, i lavori dovrebbero finire entro la fine di novembre 2017, così a quella data possiamo dire di avere una struttura completamente rinnovata sotto ogni aspetto.

Escluso i lavori di tinteggiatura interna tutte le altre lavorazioni sono state realizzate con l'importo stanziato inizialmente per l'esecuzione dell'ampliamento.

Devo però ammettere che questo è stato un anno estremamente impegnativo che però mi ha riservato grande soddisfazione anche professionale visto i risultati ottenuti e seppur a malincuore è stato il modo migliore per arrivare al termine del mio operato in Civica.

Visto che ci siamo permettete mi un ultimo pensiero, ringrazio di cuore tutto il personale della Civica, in particolare il servizio manutenzione, operatori della portineria e un rin-

graziamento speciale al dott. Fambri come mio superiore, al direttore e a Francesca Galeaz per la fiducia accordatami in tutto questo periodo, trenta anni non sono pochi e non sarà semplice dimenticare.

Grazie di cuore a tutti per aver saputo sopportare il mio carattere a volte (molte) anche molto scorbuto, infinite grazie

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

Indagine sui rischi psicosociali 2016: come è andata a finire? Lavori in corso

Lo scorso anno, tra settembre e ottobre, è stata realizzata l'indagine per la valutazione del rischio psicosociale. I dati emersi dall'indagine sono stati utilizzati per la progettazione del nuovo piano triennale della formazione e dello sviluppo organizzativo 2017-2017 e già



a partire dalla primavera di quest'anno sono state avviate le prime attività per rispondere alle criticità intercettate dall'indagine.

Le aree critiche emerse dall'indagine sono state le seguenti:

1. INTEGRAZIONE
2. FUNZIONAMENTO ORGANIZZATIVO
3. PROCESSI CLINICO-ASSISTENZIALI
4. COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI

Le pagine seguenti sono dedicate a presentare un resoconto di quanto avviato o realizzato a seguito degli esiti dell'indagine, dettagliando le criticità rilevate dall'indagine, le azioni di miglioramento potenziali evidenziate nel report conclusivo, le azioni già attivate e quelle in programma per il prossimo biennio.



A CURA DI DEBORA VICHI
Unità Operativa Innovazione, Qualità,
Sviluppo risorse umane

- Diffondere le conoscenze su compiti e responsabilità di ciascun ruolo professionale.

Azioni in corso:

È in corso di realizzazione un **intervento formativo dedicato alle figure di coordinamento** (coordinatori dei servizi sociosanitari, coordinatrici infermieristiche, coordinatrici di nucleo, coordinatrice del Nucleo Arcobaleno). Il percorso è pensato con modalità mista e unisce momenti formativi d'aula con attività di consulenza individuale e/o in équipe.

L'INDAGINE PER LA VALUTAZIONE DEL RISCHIO PSICOSOCIALE IN BREVE

- I dati sono stati raccolti nell'arco di tre settimane tra la fine di settembre e la prima metà di ottobre 2016.
- Tra dicembre 2016 e gennaio 2017, i dati sono stati elaborati e restituiti al personale, realizzando incontri specifici dedicati a ciascun gruppo omogeneo (17 focus group realizzati).
- Tra febbraio e marzo 2017 è stato redatto il report conclusivo, successivamente presentato alla Direzione e alle Organizzazioni sindacali.

1. INTEGRAZIONE

Azioni di miglioramento individuate nel progetto:

- Sviluppare/sostenere le competenze manageriali per le figure che esercitano funzioni di coordinamento, in particolare per l'area delle relazioni interfunzionali;

Il progetto proseguirà nel 2018, in modo personalizzato per ciascuna équipe di struttura e sarà fortemente orientato a perseguire uno stretto collegamento tra formazione ed esperienza lavorativa quotidiana. A questo scopo, abbiamo ritenuto utile inserire nel progetto la possibili-

¹ Capacità di staccarsi dal proprio compito e di esaminare i problemi complessi in una prospettiva più globale, cogliendo l'impatto che le proprie azioni possono avere sui risultati complessivi

IN BREVE – Attivazione di un percorso formativo rivolto alle figure di coordinamento che unisce in modo interdipendente attività di consulenza individuale e/o di gruppo e formazione in aula, con la possibilità di coinvolgere, in momenti specifici, tutte le figure professionali dell'équipe di struttura.

tà di ampliare la formazione e la consulenza a tutta l'équipe (non solo i coordinatori, quindi) ogni qualvolta se ne ravvisi la necessità (ad esempio, per affrontare un caso difficile con un Ospite, per la gestione di un conflitto, per la risoluzione di un problema di comunicazione,...). La finalità del percorso formativo è duplice: da un lato, si pone l'obiettivo di sviluppare/sostenere le competenze manageriali per le figure che esercitano funzioni di coordinamento; dall'altro, cerca di intervenire sulla capacità del coordinatore di esercitare il proprio ruolo in modo funzionale all'integrazione tra saperi e professionalità diverse.

2. FUNZIONAMENTO ORGANIZZATIVO

Azioni di miglioramento individuate nel progetto:

- Intensificare i momenti di coordinamento tra strutture e servizi per definire in modo condiviso obiettivi, criteri di priorità, modalità operative.

Azioni in corso:

Rispetto a questa area, sono stati attivati una serie di gruppi di

lavoro multiprofessionali, multidisciplinari e trasversali alle strutture, finalizzati a rinforzare il coordinamento e l'allineamento di prassi, processi e modalità di lavoro. Tutti i gruppi di lavoro attivati hanno previsto la partecipazione dei ruoli di coordinamento. A seconda del tema, sono state coinvolte anche altre figure professionali, necessarie per la completezza del lavoro. Attraverso l'intensificazione dell'attività in gruppi multidisciplinari, multiprofessionali e trasversali, si è cercato di rispondere alla domanda di maggiore integrazione tra amministrazione e strutture di servizio e di rinforzare la capacità organizzativa di lavorare secondo una logica progettuale. La conclusione dei lavori e il riconoscimento dei risultati prodotti dovrebbe auspicabilmente incidere anche sul miglioramento della percezione di efficacia organizzativa.

Tutti i gruppi di lavoro sono coordinati dalla referente della U.O. Qualità, Innovazione e sviluppo risorse umane. I gruppi di lavoro attivati sono i seguenti:

Gruppo di lavoro per il miglioramento del processo di gestione degli indumenti degli Ospiti

Obiettivo: individuare modalità sostenibili e condivise tra tutte le strutture della Civica per una gestione più "controllata" degli indumenti degli Ospiti. L'intento finale è quello di ridurre al minimo il rischio di smarrimento capi o di un loro danneggiamento.

Composizione del gruppo di lavoro: coordinatori dei servizi socio-sanitari delle 4 RSA, un coordinatore di nucleo per ciascuna RSA, coordinatore del servizio guardaroba e lavanderia, responsabile U.O. Economato.

Esiti: il gruppo è in fase di conclusione del lavoro. L'esito del lavoro sarà formalizzato in una specifica procedura che sarà presentata a tutto il personale interessato.

Gruppo di lavoro per il miglioramento del processo di acquisto e gestione di ausili e macchinari per le attività assistenziali

Obiettivo: definire modalità condivise per richiedere l'acquisto di ausili e attrezzature e per la loro gestione all'interno delle strutture. In particolare, sono state definite le modalità per la presentazione della richiesta di acquisto di un nuovo ausilio/macchinario, le modalità e gli strumenti per una sua valutazione in relazione all'inserimento nel processo assistenziale e le attività da svolgere per una sua corretta gestione (formazione all'uso, gestione logistica, manutenzione).

Composizione del gruppo di lavoro: il gruppo di lavoro è composto dai coordinatori dei servizi socio-sanitari delle 4 RSA, dalle

IN BREVE – Attivazione di un percorso formativo che sarà realizzato nel 2018 presso la RSA SAN BARTOLOMEO in via sperimentale. Il titolo del percorso è COMUNICARE BENE PER LAVORARE MEGLIO e sarà realizzato in collaborazione con la Fondazione Demarchi. È previsto il coinvolgimento di circa 60 professionisti.

coordinatrici infermieristiche, dalla referente per il servizio fisioterapia, dal responsabile U.O. Economato, dalla RSPP e referente per il servizio manutenzione.

Esiti: Il lavoro del gruppo è arrivato alla fase finale. È in corso di formalizzazione la procedura che sarà presentata a breve a tutto il personale interessato.

Gruppo di lavoro per il miglioramento del processo di intervento di familiari e assistenza privata nelle attività assistenziali

Obiettivo: il gruppo di lavoro è nato a partire da un caso critico che ci ha portati a riflettere sul tema (ampio) della sicurezza dei nostri Ospiti e di come poterla conciliare con la dimensione della libertà, sia degli Ospiti, sia dei loro Familiari, che devono poter vivere la RSA come un luogo accogliente in cui potersi anche prendersi cura del proprio caro. Partendo, quindi, dal presupposto del riconoscimento dell'importante contributo offerto da Familiari e Assistenti, il gruppo si è interrogato sulle modalità più adeguate per poter svolgere quella funzione di governo necessaria per garantire la continuità di presa in carico del singolo Ospite tra care-giver diversi, professionali e non professionali. Il percorso di riflessione ha portato il gruppo a focalizzare l'attenzione sugli ambiti di intervento in cui il rischio per la sicurezza degli Ospiti è maggiore e dove, pertanto, può essere opportuno proporre al Familiare e all'Assistente una breve formazione per lo svolgimento in sicurezza delle diverse attività. Gli ambiti individuati, ritenuti più critici, sono l'assistenza al pasto e l'accompagnamento in deambulazione.

Composizione del gruppo di lavoro: Il gruppo di lavoro è composto dai coordinatori dei servizi socio-sanitari delle 4 RSA, dalle coordinatrici infermieristiche, dalla referente per il servizio fisioterapia, dal Vicedirettore. Sono stati consultati per la messa a punto di una fase del processo anche gli educatori.

Esiti: il lavoro del gruppo è arrivato alla fase finale. Il documento conclusivo prodotto dal gruppo di lavoro, contenente le proposte di miglioramento, dovrà adesso essere presentato alla Direzione per l'approvazione e la successiva diffusione al personale e ai Familiari.

Gruppo di lavoro per il miglioramento del processo di gestione dell'alimentazione in RSA

Obiettivo: allineare comportamenti, procedure e documentazione in uso nelle 4 RSA relativamente alla gestione del momento del pasto. Sono state considerate 4 aree tematiche, ritenute le più critiche:

1. l'allineamento informativo tra chi effettua l'ordine del pasto e chi lo distribuisce;
2. la valutazione della disfagia;
3. ruoli e compiti durante il momento del pasto delle diverse figure professionali;
4. le modalità corrette di utilizzo degli addensanti.

Composizione del gruppo di lavoro: il gruppo di lavoro è composto dai coordinatori dei servizi socio-sanitari delle 4 RSA, dalle coordinatrici infermieristiche, dalla Dietista e dal Vicedirettore. **Esiti:** per ciascuna area tematiche sono state formalizzate indicazioni e documenti specifici. Il lavoro del gruppo è arrivato alla fase conclusiva. I documenti

prodotti sono:

1. Istruzione Operativa per gli infermieri sulla valutazione della disfagia;
2. Brochure divulgativa da consegnare al personale assistenziale e ai Familiari;
3. Istruzione Operativa sull'utilizzo degli addensanti.

Il gruppo di lavoro sta procedendo con la revisione finale dei documenti e dovrà incontrarsi entro la fine dell'anno per organizzare e realizzare la diffusione al personale del lavoro realizzato e avviarne l'implementazione.

PROCESSI CLINICO-ASSISTENZIALI

Azioni di miglioramento individuate nel progetto:

- Individuare modalità, procedure, prassi operative per rendere più efficace la trasmissione delle informazioni sanitarie e assistenziali all'interno dell'équipe.

Azioni in corso:

Rispetto a questa area, si è deciso di lavorare in particolare sul tema della **disponibilità e utilizzo delle informazioni di carattere sanitario e assistenziale**, ritenendo questo tema prioritario in considerazione del fatto che se lo scambio informativo tra i professionisti in RSA avviene in modo appropriato, è molto probabile che la qualità dell'assistenza sociosanitaria erogata sia significativamente migliore. A questo scopo, è stato attivato un gruppo di lavoro multiprofessionale, multidisciplinare e trasversale per la progettazione di un percorso formativo che sarà realizzato in collaborazione con la Fondazione Demarchi nel 2018. Il titolo del progetto è COMUNICARE BENE PER LAVORARE MEGLIO.

IN BREVE – Attivazione di 4 gruppi di lavoro multiprofessionali, multidisciplinari e trasversali alle 4 RSA. Obiettivo: rispondere alla richiesta di maggiore integrazione e rinforzare la capacità organizzativa di lavorare per progetti.

L'obiettivo è quello di rendere più efficace il passaggio di informazioni scritte e verbali, attraverso un percorso di acquisizione e consolidamento delle conoscenze necessarie per selezionare le informazioni da trasmettere; elaborare in modo adeguato al contesto (centratura sulla persona, linguaggio descrittivo); trasmetterle al giusto interlocutore, utilizzando gli strumenti appropriati. Al termine del percorso, saranno prodotte delle linee guida, la cui implementazione sarà accompagnata da un'attività di monitoraggio curata dai coordinatori in collaborazione con il consulente esperto.

Attualmente, il lavoro è ancora in fase di progettazione. Il gruppo di lavoro coinvolto è costituito dai coordinatori dei servizi socio-sanitari delle 4 RSA, dalle coordinatrici infermieristiche, dalla referente per il servizio fisioterapia e dalla direzione. Il coordinamento del gruppo è in carico alla referente della U.O. Innovazione, Qualità e sviluppo risorse umane. Il percorso formativo sarà realizzato nel 2018 presso la RSA SAN BARTOLOMEO e coinvolgerà circa 60 professionisti: i 4 coordinatori dei servizi socio-sanitari delle 4 RSA, le coordinatrici infermieristiche e tutte le figure professionali dell'équipe di San Bartolomeo (saranno invitati a partecipare 21 OSS, 7 per piano). La formazione sarà ripetuta negli anni successivi anche nelle altre RSA della Civica.

COMPETENZE TECNICO-PROFESSIONALI

Azioni di miglioramento individuate nel progetto:

- Rinforzare le competenze dell'équipe per la gestione di persone con deterioramento cognitivo
- Rinforzare le competenze relazionali e comunicative per gestire al meglio i diversi processi comunicativi.

Azioni in corso:

Rispetto a quest'ambito, si è cercato di dare una risposta attraverso la formazione, sia attivando percorsi formativi interni, sia attraverso la partecipazione a corsi di formazione organizzati da UPIPA.

Corsi di formazione organizzati da UPIPA

Nel corso dell'anno è stata promossa la partecipazione ai corsi di formazione organizzati da UPIPA sui temi del **disturbo psichico** e del **delirium**, incentivando la partecipazione di più professionisti della stessa équipe di struttura per favorire una maggiore trasferibilità degli apprendimenti. L'invito alla partecipazione è stato rivolto a tutte le figure professionali delle 4 RSA, prevedendo il riconoscimento totale della formazione (quota di partecipazione e ore corso).

Hanno partecipato a questi corsi **34 professionisti**, di cui 1 coordinatore dei servizi socio-sanitari, 5 educatori, 4 fisioterapisti, 13 infermieri, 2 medici, 9 OSS.

Corsi di formazione attivati internamente

Sono stati attivati tre percorsi formativi, uno dedicato alla cura della persona con demenza; un secondo dedicato al tema della comunicazione e relazione con i familiari in RSA; il terzo focalizzato sulla comunicazione e relazione con la persona residente in Casa Soggiorno.

Il **percorso formativo dedicato alla demenza** ha coinvolto **37 professionisti** del Nucleo Arcobaleno e del Centro Diurno Alzheimer. Il percorso è stato realizzato coinvolgendo sia docenti esterni, sia interni. I docenti esterni coinvolti sono stati il dott. Tiziano Gomiero, esperto sulla malattia di demenza e in particolare sui cosiddetti disturbi del comportamento; la d.ssa Nadia Springhetti, neuropsicologa che collabora con il nostro Centro Diurno Alzheimer già da qualche anno; la d.ssa Alessandra Lombardi, Dirigente medico geriatra, responsabile della Struttura Semplice - Centro per i Disturbi Cognitivi e le Demenze (CDCD) - U.O. Cure Primarie - Distretto Centro Nord. I docenti interni coinvolti sono stati Giorgia Caldini, coordinatrice del Centro Diurno Alzheimer; Elisa Offer, educatrice della RSA Angeli Cu-

IN BREVE – Promozione di attività formative interne ed esterne sui temi del disturbo psichico, della demenza e della comunicazione e relazione con i Familiari in RSA.



ti all'interno dei vari gruppi. Il percorso sulla **comunicazione e relazione con la persona residente in Casa Soggiorno** è rivolto esclusivamente agli operatori della Casa Soggiorno ed è stato avviato a ottobre 2017. Il titolo del progetto è IL BENESSERE POSSIBILE SULLE SOLIDE BASI DELLA FRAGILITÀ e prevede contenuti relativi alla consapevolezza di sé nel ruolo, nell'équipe e nell'organizzazione. Il progetto proseguirà nel 2018 ed è realizzato in collaborazione con la d.ssa Alice Panicciari, psicologa che collabora con la Civica già da qualche anno nell'ambito del servizio di casa soggiorno.

NOTIZIE IN BREVE

A FINE ANNO SCADRÀ IL MANDATO DEI RAPPRESENTANTI DEGLI OSPITI PER LE RSA DELLA "CIVICA DI TRENTO" BIENNIO 2016-2017 NEL MESE DI GENNAIO SARANNO PROGRAMMATE NUOVE ELEZIONI

RSA di Gabbio
Battistel Gian Antonio
Bezzi Domenica
RSA di via Malpensada
Andreatta Renato
RSA di Gardolo
Clementel Brunella
Ravelli Claudia
RSA di via della Collina
Grassi Silvano
Mosna Franca
Frizzera Carmen

stodi; Claudia Offer, educatrice della RSA San Bartolomeo. Ha offerto la propria collaborazione anche la d.ssa Elisabetta Pellegrini, psicologa, che ha contribuito alla realizzazione del modulo sugli aspetti relazionali con la persona con demenza insieme a Claudia ed Elisa Offer.

Il corso sulla **comunicazione e relazione con il familiare in RSA** è stato realizzato in **8 edizioni**, in tutte e 4 le RSA. L'invito alla partecipazione è stato rivolto a tutte le figure professionali, prevedendo il riconoscimento totale della formazione. Hanno partecipato a questi corsi **99 professionisti**, di cui 4 assistenti

sociali, 4 coordinatori di nucleo, 1 dirigente sanitario, 5 educatori, 7 fisioterapisti, 13 infermieri, 1 medico, 73 OSS. La progettazione del percorso è stata realizzata in collaborazione con il dott. Giuseppe Parisi, medico di medicina generale, psicoterapeuta a orientamento psicoanalitico e formatore, a cui è stata affidata anche la docenza. A conclusione dell'ultima edizione, prevista a fine novembre, sarà diffuso un vademecum contenente la raccolta delle raccomandazioni utili per costruire e mantenere nel tempo una relazione efficace con i Familiari in RSA emerse ed elaborate dai partecipan-

Monitoraggio degli standard di qualità relativo all'anno 2017



DI GIANCARLO FUMANELLI

Nel mese di luglio è stato realizzato il monitoraggio degli standard di qualità previsti dalla carta dei servizi. L'esito, ha confermato una buona coincidenza tra qualità progettata e qualità realizzata. Per facilitare la lettura della tabella che segue si ricorda che:

- **i fattori di qualità** sono quegli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte degli utenti;
- **gli indicatori di qualità** sono variabili quantitative o parametri qualitativi che registrano un certo fenomeno ritenuto indicativo di un fattore di qualità;

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

Fattori di qualità "Civica di Trento"	Breve descrizione	Standard di qualità atteso	Indicatori (dato effettivamente rilevato)	specificazione dell'indicatore
Accoglienza	Accoglienza dell'anziano residente effettuata secondo modalità prestabilite da apposita procedura	90% persone accolte secondo procedura	100	percentuale di rispetto dello standard
Pre-valutazione fisioterapica	Valutazione iniziale del residente per dare indicazioni di massima sulla sua gestione posturale	entro 2 giorni lavorativi dall'ingresso	100	percentuale di rispetto dello standard
Visita medica iniziale	Effettuazione della prima visita medica al momento dell'ingresso e conseguente presa in carico	entro 2 giorni lavorativi dall'ingresso	0,6	media giorni
Valutazione fisioterapica	Valutazione del quadro funzionale per i nuovi residenti	entro 15 giorni	2	giorni
Trattamento fisioterapico	Intervento, ove necessario	entro 7 giorni dalla valutazione	1	giorni
Animazione strutturata per piccoli gruppi	Attività di animazione strutturata, al mattino, per piccoli gruppi di residenti e finalizzata al raggiungimento di obiettivi specifici	3 mattine a settimana per RSA S.Bartolomeo e v. Collina	5	media mattine per settimana
	Attività di animazione strutturata per piccoli gruppi di residenti e finalizzata al raggiungimento di obiettivi specifici	3 attività settimanali per RSA di Gardolo e Gabbio	4	media attività settimanali
	Attività di animazione strutturata, al pomeriggio, per piccoli gruppi di residenti e finalizzata al raggiungimento di obiettivi specifici	3 pomeriggi a settimana per RSA S.Bartolomeo e v. Collina	4	media attività settimanali
Eventi di animazione	Eventi di animazione comunitaria destinata ai residenti negli spazi comuni (feste, concerti, giochi di società...)	24 eventi all'anno	85	numero eventi

LE ATTIVITÀ

Partecipazione ad attività esterne	Partecipazione dei residenti ad attività realizzate fuori dalla struttura	24 attività all'anno	11	numero attività
Visita medica programmata	Effettuazione delle visite mediche di routine	almeno una ogni 180 giorni	163	media giorni tra due visite
Redazione del primo p.a.i.	Valutazione multidimensionale e redazione p.a.i. da parte dell'équipe	entro 30 giorni dall'ingresso	27	media giorni
Aggiornamento PAI	Revisione della valutazione multidimensionale e aggiornamento del PAI da parte dell'équipe	almeno un aggiornamento ogni 180 giorni	153	media giorni tra due PAI
Alzata	Alzata dell'anziano residente non autosufficiente	almeno una volta al giorno	0	media persone non alzate
Pasti	Presenza settimanale di un piatto tradizionale nel menù (1)	rispetto nella misura del 95%	100	media presenza settimanale
Pasti	Rispetto del menu giornaliero programmato	rispetto nella misura del 95% del menù giornaliero programmato	99	percentuale di rispetto dello standard
Guardaroba e lavanderia	Lavaggio degli indumenti personali	entro 5 giorni lavorativi	2	media giorni
Bagno	Effettuazione del bagno guidato in vasca o doccia	almeno una volta ogni 10 giorni	9	media giorni tra due bagni
Risposte a reclami o quesiti	Risposta alla richiesta formulata in forma scritta	entro 15 giorni lavorativi	100	percentuale di rispetto dello standard

(1) Sono considerati piatti tradizionali: Fregoloti, Wurstel, Panada, Canederli, Spatzle con speck e noci, Stangolapreti, Polenta e coniglio, Risotto ai funghi, Orzetto, Brò Brusà, Tortel de patate, Risotto alla trentina, Fasoi en bronzom, Polenta e crauti, Zuppa di funghi, Bolliti misti, Frittelle di mele, Strudel, Torta di mele, Smacafam e Bacalà dei frati.



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 31.12.2017, 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.

Siamo nella relazione

Tutti i giorni siamo immersi nelle relazioni. Sarà certamente capitato a tutti di entrare in un ristorante e di rimanere piacevolmente o, al contrario, spiacevolmente colpiti, dalla modalità con cui siamo stati salutati e accolti. E questo aspetto lo abbiamo colto sia dalla comunicazione verbale, dalle parole quindi, sia dalla comunicazione non verbale, dai gesti, dagli sguardi, dal tono di voce. Lo stesso può valere in un negozio, in un ufficio, ecc.... La qualità delle relazioni che percepiamo contribuisce di buon grado al nostro livello di soddisfazione del servizio.

Credo che una buona comunicazione sia fondamentale a maggior ragione in un contesto di cura. Lavorando in una R.S.A. non posso fare a meno di notare l'ambiente relazionale in cui vivono i residenti e in cui si muovono, oltre agli ospiti, altri "attori" siano essi dipendenti, familiari, volontari. L'ambiente non è solo quello fisico, ma c'è un ambiente che è quello delle relazioni in cui gli ospiti sono

immersi e in cui interagiscono a vario titolo anche le persone che frequentano la struttura. Ci sono le relazioni, dei residenti tra loro, fra dipendenti e residenti, tra dipendenti, fra familiari e residenti, fra dipendenti e familiari ecc.

Spesso la convivenza tra i residenti non è facile: ci sono caratteristiche ma anche patologie che portano a volte a toni



di voce alti, magari ripetuti, urla... Altri ospiti possono purtroppo subire il comportamento altrui. Come pure ci possono essere altri ospiti "silenziosi" che comunicano non attraverso il linguaggio verbale ma attraverso la mimica, la gestualità o toni di voce esili. E questa è solo una visione parziale della complessità dell'utenza e delle sue caratteristiche. Dentro questa



DI LORENZA ROSSI

complessità qualunque figura professionale è chiamata a cogliere i bisogni, anche quelli non espressi verbalmente, e a soddisfarli nel miglior modo possibile. Questo processo comprende sia interazioni verbali, sia osservazioni e messaggi non verbali. Anche attraverso il semplice sguardo l'operatore, inteso come ogni figura professionale, trasmette all'anziano interesse, senso di accoglienza, fiducia durante le varie pratiche di assistenza che toccano gli aspetti più intimi della persona accudita. Il professionista è chiamato a porre particolare attenzione al proprio tono di voce, alle posture, alle modalità nel contatto, che insieme alle parole trasmettono qualità di cura. Soprattutto nei momenti di maggiore difficoltà durante l'assistenza l'operatore è chiamato al controllo delle proprie emozioni siano esse positive o negative (gioia, commozione, ansia, timore, irritazione) e alla consapevolezza delle modalità che pone in atto.

Riflettere sui propri comportamenti e sulle modalità che creano un buon clima relazionale attraverso un rapporto empatico cioè attraverso quel "mettersi al posto di" può rimotivare e rinforzare nel tempo "il prendersi cura" che è il cuore del lavoro di assistenza.



Un nuovo laboratorio esperienziale ed espressivo

DI SILVIA CAMIN - Educatrice professionale

“Tutti hanno il diritto di produrre il proprio esclusivo segno creativo, un'impronta che nessun altro potrebbe creare”

(Bernie Warren)

rapista e curatrice di laboratori per ragazzi) che ci ha aiutato in un percorso di conoscenza, in cui si è incentivata la voglia di “Fare”, di esprimersi e di comunicare di ciascun partecipante.

Il laboratorio esperienziale ed espressivo con l'argilla nasce dall'assunto che l'utilizzo dell'arte (pittura, scultura, danza, musica, teatro) e di altri processi creativi, siano un forte canale emotivo che contribuisce a sviluppare l'espressione di sé, a promuovere la salute e a migliorare la qualità della vita dell'individuo.

L'anziano “fragile” che percorre questa fase della vita dove l'invecchiamento porta i suoi danni, dove le autonomie sono sempre più precarie, dove si è allontanati dal “Fare” è fondamentale che possa coltivare un presente che offra opportunità di riscrivere e ridisegnarsi come persona.

In quanto esseri umani tutti hanno il diritto di produrre il proprio segno creativo perché ogni impronta riafferma il Sé, essa comunica: “Io ci sono”, “Io ho qualcosa da esprimere” (Bernie W.)¹

¹ Bernie Warren, Arteterapia in educazione e riabilitazione, 1993, traduzione italiana 1995, Erickson



È proprio per gli ospiti della RSA di Gabbiolo che è stato creato un laboratorio di modellazione plastica con il supporto tecnico di Francesca Gabrielli (artete-

La creta materiale naturale, è viva, duttile, riscrivibile e rimodellabile all'infinito, che ha bisogno di essere curata e protetta, che ha un proprio equilibrio





co, come la forma della ciotola realizzata nei primi incontri. L'obiettivo si è focalizzato sull'accettazione dei bisogni di ciascuno (rispettando tempi e modi), sul dare libertà di espressione, sul favorire l'ascolto e la comunicazione, nel porre attenzione non al risultato estetico ma al processo creativo.



e una sua fragilità, permette un'interazione immediata con il proprio Sé risvegliando capacità assopite da tempo. "Questi aspetti la rendono un potente mezzo per tirar fuori e portare alla luce i nostri vissuti emotivi più profondi (...) dal punto di vista simbolico i laboratori con

la terra sono pregnanti." (Laura Grignoli)²

Il laboratorio è stato un contenitore accogliente, spazio aperto per chi volesse mettersi in gio-

² Laura Grignoli, Fare e pensare l'arteterapia Metodi di conduzione dei laboratori esperienziali, 2014, Franco Angeli

LE CURE

Gli incontri sono iniziati dalla conoscenza di Francesca del contesto comunitario per passare ad un incontro di approccio al materiale molto libero, per proseguire con l'attività di modellazione, dalla quale ottenere un contenitore concavo e scavato al suo interno. Sia la sfera che la ciotola realizzate, sono elementi che offrono metafore, simboleggiano "un crogiolo di emozioni" così come richiamano alla loro funzione originaria di contenere, di racchiudere o di custodire un qualcosa.

Ogni ciotola è stata personalizzata e chiusa con un coperchio, riccamente decorato utilizzando un pizzo, che tramite la pressione data da un mattarello sulla superficie morbida, ha lasciato



la sua traccia (texture) affascinando i partecipanti. Nel secondo incontro è stato realizzato il piatto sottostante e sono nate nuove forme originali, soggetti da inserire all'interno.

Gli incontri successivi sono stati frutto della curiosità da parte di





alcuni ospiti di creare elementi nuovi e di proseguire nel percorso facendo emergere la loro creatività o antichi vissuti casalin-

ghi. Negli ultimi incontri è stato sollecitato il senso dell'olfatto e la stimolazione delle capacità cognitive nel ricordare e nel ri-

L'operosità del lavoro svolto si è concretizzata nel dare e ricevere reciprocamente: sorrisi, ricordi, parole, stupore, impegno, silenzi, confronti, dolcezze...

conoscere le piante aromatiche dei nostri orti.

Tutto ciò si può considerare come l'inizio di un lungo percorso, che può portare i suoi effetti positivi, perché può far emergere certi aspetti emotivi che a volte, per la difficoltà di sentirli, sono rimossi nelle parti più profonde di noi. "I processi creativi utilizzati nell'ambito dell'assistenza, nella riabilitazione e dell'educazione speciale possono portare dei risultati positivi in termini di crescita dell'immagine di sé, dell'autostima e di interazioni sociali sane, mostrando alla società stessa cosa potrebbero fare tutti i suoi membri se solo ne venisse data loro la possibilità." (Warren B.)³

³ Bernie Warren, Arteterapia in educazione e riabilitazione, 1993, traduzione italiana 1995, Erickson

Musicoterapia presso la RSA Stella del Mattino

Il questionario per i familiari

DI LISA GUANDALINI - Musicoterapeuta
DANIELA PEDERZOLLI - Educatrice presso RSA di Gardolo

Introduzione

Nella primavera di quest'anno i familiari degli ospiti inseriti nel progetto di musicoterapia presso la RSA Stella del Mattino di Gardolo sono stati invitati a compilare un questionario. Il desiderio che ha guidato l'idea del questionario è stato quello di capire quale sia la percezione dei familiari rispetto al progetto di musicoterapia, che è attivo già da qualche anno presso la struttura ed è rivolto principalmente agli ospiti che non è possibile coinvolgere nelle attività socio-educative in programma, e che necessitano di un approccio individuale o di piccolo gruppo.

Risultati del questionario

Dodici familiari di ospiti inseriti nel progetto di musicoterapia (al momento presente o negli anni passati) hanno partecipato compilando il questionario. Tutti e dodici hanno affermato di essere contenti che il proprio caro partecipi o abbia partecipato al progetto; evidenziando che l'incontro di musicoterapia è anzitutto, nella loro percezione, un'occasione di svago attraverso un mezzo – la musica – molto apprezzato. In secondo luogo è uno spazio in cui il proprio caro può esprimersi e relazionarsi, e ricevere risposta ad alcuni dei propri bisogni.



Ai parenti che hanno avuto occasione di essere presenti prima e dopo un incontro di musicoterapia è stato chiesto se abbiano notato delle differenze nell'ospite dopo la partecipazione all'incontro: otto familiari su dodici hanno affermato di essere stati presenti; sette di loro riportano di aver notato delle differenze. Tali differenze riguardano soprattutto: l'aumento del contatto visivo, l'aumento dell'attivazione corporea e/o del movimento, il miglioramento del tono dell'umore.

Undici parenti su dodici affermano che in generale l'intervento di musicoterapia contribuisce a migliorare la qualità della vita del proprio caro. Le ragioni di questo, secondo i familiari, risiedono nel fatto che gli incontri sono momenti piacevoli, in cui gli ospiti hanno occasione di relazionarsi con





fare festa, strimpellare o fare confusione, come spesso può sembrare. Non è “solo musica”. Ogni proposta nasce dall'ascolto profondo di ciascun partecipante, e con l'obiettivo di aiutare ognuno ad essere presente, come desidera, in quel momento: questo è il protagonismo cui un parente ha fatto riferimento rispondendo al questionario. Essere protagonista per i nostri ospiti significa mettersi in gioco, esprimersi, relazionarsi. Significa sentire di avere un valore e di contribuire alla bellezza di quanto accade durante l'incontro.

Questo vale anche per gli ospiti più compromessi, che non sono in grado di suonare o cantare: ricevono della musica creata per loro sul momento, o registrata. La musica attiva il corpo e le emozioni, talvolta i ricordi: crea una relazione fra ciò che sta dentro il nostro caro e chi, lì vicino, gli dona la musica; crea una relazione fra il passato e il presente nella vita della persona. A volte le reazio-

ni a questi stimoli sono piccole, ma molto significative: un respiro più profondo, un leggero movimento degli occhi, di una mano, un suono emesso con la voce. Attraverso queste reazioni – e le risposte musicali che esse ricevono – si può creare una relazione significativa e vitale.

Grazie ai parenti che hanno ac-



cettato di partecipare al questionario e, soprattutto, grazie agli ospiti per tutto ciò di cui durante ogni incontro ci fanno dono.

altre persone, vengono accuditi, si rilassano, possono essere protagonisti, le loro risorse vengono valorizzate.

Infine, alcuni familiari hanno voluto sottolineare che la partecipazione al progetto è un'opportunità positiva, che è utile per il benessere del proprio caro, che durante gli incontri viene data attenzione a ciascun partecipante. Due parenti hanno inoltre espresso il desiderio che il proprio caro possa continuare l'attività.

Osservazioni

Gli incontri di musicoterapia sono fatti di gesti e proposte semplici. Se ci si ferma ad ascoltare fuori dalla stanza, spesso capiterà di sentire una o più persone che cantano e/o suonano. Ma cosa c'è dentro e dietro quella musica? Non è semplicemente la voglia di



Il benessere nello stato vegetativo



BIASION CINZIA
Psicologa ospiti NAMIR

Uno (dei tanti) interrogativi che i familiari di una persona in stato vegetativo si pongono frequentemente è:

«Che cosa possiamo fare? Come dobbiamo comportarci?» per favorire il benessere e la responsabilità del proprio caro.

Partendo dal presupposto che non esiste al mondo un programma riabilitativo, scientificamente provato, in grado di suscitare la coscienza in chi l'abbia perduta a seguito di una grave cerebrolesione da trauma cranico o incidente vascolare, sono due le condizioni che favo-

riscono la capacità di produrre una risposta da parte di queste persone: agio del paziente e regolazione sensoriale.

Prestando attenzione ai bisogni e a tutti gli elementi che lo possono disturbare, si consente all'ospite di vivere sensazioni di sicurezza e stabilità, di sentirsi a proprio agio nel proprio corpo e di trovarsi in un ambiente umano e fisico confortevole, favorendone così l'apertura al mondo circostante.

Allo stesso tempo sarebbe opportuno controllare gli stimoli sensoriali che lo raggiungono in termini di durata, intensità

e variabilità: stimolazioni troppo intense e continue (come la musica all'orecchio) finiscono con il non esser più percepite poiché danno assuefazione. Uno stimolo protratto troppo a lungo non solo è inutile, ma anche dannoso al punto tale da causare nel residente reazioni generalizzate d'allarme che ne possono peggiorare le condizioni cliniche (accelerazione del battito cardiaco, aumento della frequenza del respiro, accentuazione di posture viziato).

Può invece essere utile:

- personalizzare la stanza da letto attraverso fotografie o oggetti particolarmente significativi;
- far frequentare al proprio caro più ambienti: la stanza, la palestra, il giardino;
- contribuire a creare un ambiente tranquillo riducendo il movimento di persone e i rumori;
- individuare i contesti che favoriscono il rilassamento muscolare del residente;
- guidare alla "focalizzazione attentiva", ad esempio, parlare uno alla volta, proporre uno stimolo (visivo, uditivo, tattile) alla volta;
- rispettare i ritmi circadiani;
- parlare con lui usando un



tono basso e tranquillizzante, un linguaggio chiaro e ridondante;

- accarezzare, prendersi cura del suo corpo e commentare le azioni che si stanno compiendo su di lui;
- non iperstimolare: lasciare al proprio caro abbondanti pause di recupero tra un'azione e l'altra e tra uno stimolo e l'altro, dando tempo per risposte più lente;
- imparare a decifrare il linguaggio del corpo, che si esprime attraverso la mimica facciale, i vocalizzi, la modificabilità del tono e degli schemi sinergici in relazione alla variazione ambientale, i movimenti di aggiustamento e di anticipazione...;
- evitare monotonia, stereotipie, infantilismi;
- osservare: prestare molta attenzione alle risposte comportamentali che le proprie azioni inducono nei propri cari; riferire al personale le proprie osservazioni, lasciandosi aiutare da essi nell'interpretazione di tali comportamenti (alcune reazioni come succhiare, sorri-



dere e muovere spontaneamente il capo o una gamba non sono necessariamente intenzionali).

Un ambiente facilitante, dunque, che assicuri al residente il massimo del comfort possibile. Rimane comunque difficile stabilire quale può essere il futuro di un paziente in stato vegetativo poiché ciascuno ha una storia

a sé. Solitamente si ammettono maggiori possibilità di miglioramento nei primi sei-dodici mesi dopo l'incidente, soprattutto per i pazienti giovani con danno cerebrale di natura traumatica.

Ciononostante continuare anche dopo questo periodo a ricercare ed osservare senza pregiudizi le risposte comportamentali di questi residenti consentirà di cogliere eventuali cambiamenti o nuove risorse perché "Non c'è segno senza qualcuno che lo interpreti e ne dia significato" (Cohadon, 2003).

Bibliografia:

- Il paziente con grave cerebrolazione. Guida per le famiglie, Fondazione don Carlo Gnocchi, 2011.
- Stato o vita vegetativa?, a cura di Anna Mazzucchi, Giunti O.S. 2008.

NOTIZIE IN BREVE

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE E REVISORI DEI CONTI

Consiglio di Amministrazione

Paolazzi Giancarlo

Refatti Franca

Innocenti Lucia

Gravili Carlo

Pedrotti Maria Antonia

Presidente

Vice-Presidente

Consigliere

Consigliere

Consigliere

Revisori dei Conti

Costa Laura • Mazza Pasquale • Toller Claudio

Progetto OccupAzione

SILVANA CECCONI - Agenzia del Lavoro

Da metà dicembre a metà maggio 2018 è attivo presso numerose Aziende Provinciali per i Servizi alla Persona e alcuni Enti Territoriali della Provincia, il progetto "OccupAzione – Opportunità lavorative per persone con disabilità", gestito dall'Agenzia del Lavoro di Trento e finanziato dal Fondo regionale per il sostegno della famiglia e dell'occupazione.

Grazie a questa iniziativa gli Enti che vi aderiscono potranno avvalersi nei mesi invernali dell'aiuto di operatori da impiegare nei servizi di cura ed animazione rivolti agli anziani.

Presso la APSP Civica saranno operativi 18 lavoratori distribuiti sulle diverse RSA.

Questo progetto nasce da una doppia esigenza: da una parte il bisogno di soddisfare la domanda sempre crescente di sostegno alle persone anziane sia all'interno delle case di riposo, sia a

domicilio; dall'altra l'urgenza di creare un'opportunità di lavoro per persone con disabilità iscritte al collocamento mirato ai sensi della L. 68/99.

Da diversi anni le APSP, come diversi altri Enti, si avvalgono per circa 8 mesi all'anno della collaborazione dei lavoratori assunti attraverso l'Intervento 19 (Lavori socialmente utili), previsto dal Documento degli interventi di politica del lavoro 2015-2018. Nei mesi invernali l'Intervento 19 viene sospeso e il servizio viene interrotto. Il progetto OccupAzione va a colmare questo spazio, offrendo un'opportunità di impiego ad una fascia di persone particolarmente debole a livello occupazionale, quali sono appunto gli iscritti alle liste della L.68/99, soprattutto se di età superiore ai 45 anni.

OBIETTIVI

Accanto al duplice obiettivo di garantire una continuità ai ser-

vizi alla persona nei mesi in cui è sospeso l'Intervento 19 e creare un'opportunità di lavoro per le persone iscritte al collocamento mirato, il progetto si prefigge di accrescere le competenze dei partecipanti, contribuendo allo sviluppo della loro professionalità nel settore dei servizi alla persona, che potrebbe costituire un possibile sbocco occupazionale.

Indirettamente, il progetto mira a contrastare l'isolamento sociale a cui la persona priva di occupazione è facilmente esposta, attraverso il recupero di un proprio ruolo sociale attivo.

Come valore aggiunto, nella relazione con l'ospite anziano la condivisione di una situazione di disagio può facilitare il crearsi di una particolare vicinanza emotiva, di empatia, tra questi e l'operatore, a beneficio di entrambi: dell'anziano in termini di particolare attenzione e sensibilità verso la propria condizione, del lavoratore con disabilità in termini di relativizzazione dei propri problemi.

FASI

Il progetto, attivato per la prima volta lo scorso anno, si sviluppa attraverso varie fasi:

1. Indagine preliminare per individuare il bisogno/interesse degli Enti di attivare il servizio
2. Pubblico avviso per raccogliere le candidature degli utenti
3. Selezione dei candidati
4. Percorso formativo
5. Avviamento al lavoro.



IN CONCRETO

Coloro che fanno domanda di adesione a questo progetto devono sostenere un colloquio di selezione attraverso il quale i responsabili degli Enti e gli operatori dell'Agenzia del Lavoro valutano quali persone siano idonee a partecipare.

I lavoratori idonei che vengono scelti dagli Enti, prima di essere avviati, seguono un breve percorso formativo, progettato in collaborazione con i responsabili della APSP Civica. La formazione offre una preparazione di base relativa al contesto in cui andranno ad operare, a seconda che sia una RSA o a domicilio, illustra quale sarà il loro ruolo, i loro compiti e le attività che andranno a svolgere. Spiega infine come relazionarsi con gli ospiti. I partecipanti al progetto sono impiegati mediamente per circa 24 ore settimanali. Le mansioni da svolgere sono compatibili con le loro potenzialità lavorative e sono svolte in affiancamento e non in sostituzione del personale ad esse istituzionalmente preposto. Ad esempio, presso la APSP Civica, i lavoratori svolgono attività di accompagnamento e trasporto dei residenti nei trasferimenti tra i piani, di supporto e affiancamento degli ospiti durante le attività di gruppo condotte dall'educatore/animatore, di intrattenimento degli ospiti in momenti destrutturati con dialoghi informali, lettura quotidiani, cruciverba, preparazione e riordino sale attività. A domicilio, invece, il sostegno può concretizzarsi in attività di assistenza, accompagnamento per necessità personali e di svago alla persona anziana oppure nella semplice compagnia, aiuto



per il disbrigo di pratiche burocratiche e altre piccole incombenze quotidiane, come fare la spesa o andare alla posta.

ALCUNI NUMERI

Grazie a questo progetto, nell'edizione 2016/2017 sono stati assunti per 5 mesi, con orario part-time, 48 lavoratori e coinvolti 24 Enti (14 Aziende Pubbliche di Servizi alla Persona, 5 Comuni e 5 Comunità di Valle) su tutto il territorio provinciale, per un investimento totale di 226.502 Euro. Per l'edizione 2017/2018 saranno assunti con le stesse modalità 83 lavoratori, coinvolti 31 Enti, per un investimento totale di 342.350 Euro.

RISULTATI OTTENUTI

A conclusione della prima edizione del progetto, attraverso dei questionari, abbiamo chiesto agli Enti e ai lavoratori di valutare l'esperienza fatta e di fornire eventuali osservazioni e suggerimenti. Il 97% dei lavoratori che hanno risposto afferma che la partecipazione al progetto è stata positiva perché ha dato loro l'opportunità di mettersi in gioco e di acquisire nuove competenze. All'unanimità gli intervistati dichiarano che questa esperienza li ha arricchiti

a livello personale. L'89% dice di essersi sentito utile e valorizzato nello svolgere il proprio lavoro. Per quanto riguarda gli Enti, nel 70% dei casi hanno espresso un giudizio buono o ottimo sulla prestazione lavorativa dei partecipanti, nel 20% dei casi sufficiente, scarso nel 10%.

Rispetto alla valutazione del progetto in generale, 14 Enti su 15 ritengono che il progetto si sia rivelato una preziosa risorsa e tutti hanno dichiarato di essere interessati a partecipare ad una seconda edizione.

Ad ulteriore conferma del successo dell'iniziativa, quest'anno gli Enti che hanno chiesto di partecipare al progetto sono passati da 24 a 31 e verranno avviati 83 lavoratori, 35 lavoratori in più rispetto alla scorsa edizione.

L'analisi dei dati e le opinioni dei lavoratori coinvolti, riportate sia di persona che sui questionari, ci permettono di dire di aver raggiunto gli obiettivi che ci eravamo posti con l'avvio del Progetto. Ci auguriamo che il progetto possa rappresentare un volano per i partecipanti, non solo dal punto di vista lavorativo, ma relazionale in generale e che possa offrire un aiuto concreto e momenti di serenità agli anziani coinvolti e ai loro familiari.

Servizio Civile alla A.P.S.P. Civica di Trento

DI DANIELA PEDERZOLLI E GIORGIA CALDINI

A l 1 dicembre 2017 prenderanno il via i 2 progetti presentati dalla A.P.S.P. Civica di Trento e approvati dall'ufficio servizio civile della provincia di Trento. I progetti, uno presso la RSA Stella del Mattino di Gardolo e uno presso il Centro Diurno Alzheimer di via S. Giovanni Bosco a Trento hanno la durata di 12 mesi e prevedono la presenza complessiva di 3 giovani in servizio civile.

I progetti in sintesi:

Progetto "Animo" presso la RSA Stella del Mattino di Gardolo

I giovani in servizio civile saranno coinvolti:

- nella partecipazione alle attività di casa dove verrà chiesto loro in particolare di dedicarsi alla relazione con i residenti;
- nella relazione individuale con i residenti che esprimono un bisogno relazionale importante;
- nell'ideazione e co-gestione di nuovi progetti e attività in cui verrà dato spazio all'autonomia e alla creatività del giovane.

Le attività della casa che prevedono la presenza dei giovani in servizio civile:

- "Fuori casa" e "Dentro casa", progetti di apertura al territorio. Il giovane in servizio civile potrà essere un valore aggiunto nell'affiancamento dei residenti alle attività già programmate, frutto di una

collaborazione con le realtà del territorio che esiste già da alcuni anni. All'interno di questo progetto ci sono ancora ampi spazi in cui sperimentare nuove iniziative la cui ideazione e organizzazione potrebbe essere affidata ai giovani in servizio civile.

- "A mente aperta", progetto di stimolazione cognitiva. Il giovane in servizio civile affiancherà l'educatore professionale nella gestione delle attività con l'obiettivo di garantire una maggior attenzione relazionale alle persone.

Mettiti in gioco!

Hai tra i 18 e i 28 anni?
Vuoi partecipare concretamente alla vita sociale e comunitaria?
Scarica il modulo e il progetto su www.serviziocivile.provincia.tn.it e iscriviti.
L'impegno è di 30 ore settimanali per le quali riceverai un compenso di 433,80 euro mensili.
La durata del progetto è di 12 mesi;
scegli quello che fa per te!

Progetto: "Animo" alla RSA di Gardolo "Stella del Mattino".
Puoi mettere alla prova le tue capacità nella partecipazione alle attività di casa e nella relazione con i residenti e nell'ideazione e co-gestione di nuovi progetti e attività in cui verrà dato spazio alla tua creatività.
Per info e contatti (ENTRO IL 31/10/2017)
Daniela Pederzoli
0461.385612 - 3464196556 - daniela.pederzoli@omcatnapsp.it

Progetto: Reminiscenza. I ricordi che curano.
Puoi mettere alla prova le tue capacità di relazione, stimolando la memoria autobiografica della persona, per condividere esperienze passate e le emozioni che nascono dal racconto, favorendo la socializzazione.
Per info e contatti (ENTRO IL 31/10/2017)
Giorgia Caldini
0461.385932 - 346.213.56.73
centrodiumo@omcatnapsp.it

Civica di Trento
Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

SCUP
Servizio Civile Uniprovinciale Provinciale
PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO

- “Diamoci una mossa”, progetto centrato sulla stimolazione motoria dei residenti in attività di gruppo con la presenza della fisioterapista. Inoltre, in un’ottica di incentivo al movimento, da alcuni anni viene allestito un orto negli spazi esterni della casa dove i residenti si dedicano alla cura delle piantine e dei fiori. La presenza del giovane in servizio civile può diventare uno stimolo motivazionale per i residenti nel loro coinvolgimento e nella partecipazione.
- “In tutti i sensi”, progetto di stimolazione sensoriale che prevede modalità relazionali e comunicative che non coinvolgono solo l’aspetto cognitivo ma che sono prevalentemente centrate sull’attivazione dei 5 sensi. Il giovane in servizio civile potrà sperimentarsi, inizialmente affiancato dall’educatore professionale, in queste nuove e diverse modalità di stare in relazione. Il giovane in servizio civile sarà valorizzato all’interno di questo progetto, in particolare se già competente in ambito musicale.
- “Eventi”, progetto che prevede l’organizzazione di iniziative quali feste, concerti, spettacoli, cene al fine di offrire ai residenti e ai loro familiari momenti ludico ricreativi.

Orario:

È previsto l’impegno di 5 giorni alla settimana dal lunedì al venerdì (il sabato in sostituzione di un giorno feriale in occasione di eventi con il territorio) con orario dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 18.00. Viene ammessa una certa flessibilità

nell’impostazione dell’orario settimanale da parte dell’ente nei confronti del giovane che abbia specifiche esigenze di studio o di altro interesse. Allo stesso modo l’ente richiede flessibilità al giovane in caso di specifiche esigenze organizzative per eventi straordinari.

Progetto “La reminiscenza: i ricordi che curano” presso il Centro Diurno Alzheimer di Trento

Al Centro diurno Alzheimer durante la giornata vengono proposte diverse attività, tra queste ad esempio, dialogo e lettura del giornale, stimolazione cognitiva, attività motoria in piccoli gruppi, attività occupazionali (attività manuali e/o artistico-espressive) e laboratori di reminiscenza. Inoltre, tra le attività “non convenzionali” proponiamo trattamenti Reiki (con un’operatrice che ha seguito un’apposita formazione) e la sala multisensoriale secondo la filosofia olandese “Snoezelen”.

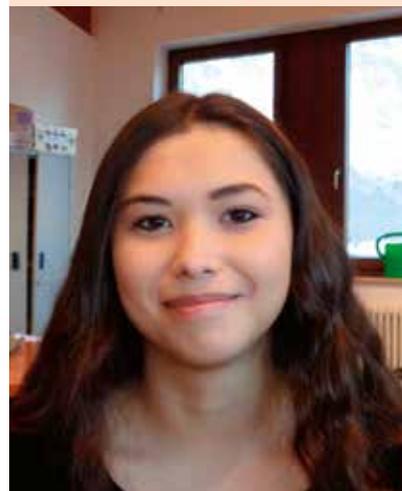
Il focus del progetto di servizio civile riguarda l’attività di reminiscenza che si colloca tra le proposte di cura offerte dal servizio per cercare di stimolare la memoria autobiografica della persona, sfruttando così le capacità cognitive correlate (attenzione, linguaggio, comprensione, ...), condividere esperienze passate e le emozioni che nascono dal racconto, favorendo la socializzazione. Attualmente durante la settimana vengono proposti uno o più laboratori di reminiscenza al giorno, coinvolgendo un numero di ospiti variabile (da 1 a 4) a seconda delle capacità cognitive conservate.

L’attività viene svolta al mattino (tra le 9.00 e le 12.00) e al pomeriggio (tra le 13.30 e le 16.30), la durata è indicativa, circa 45 minuti, variabili a seconda del grado di coinvolgimento della persona e del benessere e del gradimento manifestato. Gli utenti a cui l’attività viene

NOTIZIE IN BREVE

SERVIZIO CIVILE

Il 1° dicembre hanno iniziato il loro servizio Alessia Picerno presso il Centro Diurno Alzheimer, Dalmonech Maria Claudia e Fidibe Yahya presso la RSA di Gardolo.



Mariaclaudia Dalmonech



Yahya Sidibe



proposta, vengono suddivisi in piccoli gruppi o seguiti individualmente, gli si propone la visione di vecchie fotografie riguardanti i vari periodi della vita e contemporaneamente possono essere proposte delle domande stimolo per facilitare il racconto. Si può proporre la manipolazione di oggetti in uso nel passato, l'ascolto di suoni della natura e della vita quotidiana (usando appositi supporti audio). I temi che maggiormente stimolano il ricordo sono riconducibili al periodo dell'infanzia, la casa di famiglia, la vita nel paese, la scuola, i giochi, i mestieri che venivano svolti (il lavoro in campagna, ...), il matrimonio, i figli, le grandi feste. Il ruolo del conduttore è quello di creare un clima sereno in cui sentirsi accettati e liberi di esprimere il proprio pensiero e le proprie esperienze ed emozioni. Nel corso dell'esperienza, dopo che la/il giovane avrà conosciuto gli anziani del centro, potrà

preparare in prima persona il materiale per gli incontri successivi sulla base di bisogni e informazioni raccolte nel corso delle settimane.

Si darà l'opportunità alla/il giovane di sviluppare le capacità previste dalla competenza individuata nel repertorio della Lombardia: Realizzare attività di animazione ricreativa per anziani. Al termine del progetto la/il giovane avrà acquisito conoscenze rispetto a modelli organizzativi dei servizi socio-sanitari, elementi di patologia dell'anziano con demenza e ai principali accorgimenti assistenziali e relazionali, rivolti alla persona malata e alla sua famiglia; avrà acquisito conoscenze riguardo alle principali tecniche di gestione delle dinamiche di gruppo e della conduzione di un'attività. Sarà in grado di applicare poi le tecniche di gestione delle dinamiche di gruppo apprese, utilizzare strumenti specifici per l'animazione, applicare tecniche di

rilevazione dei segnali di disagio e tecniche di animazione per l'anziano.

Il centro è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 17.30 ed è chiuso nei giorni festivi. Il progetto vede coinvolto la/il giovane dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 13.30 alle 17.00 per un totale di 7 ore giornaliere (35 settimanali) per i 12 mesi riguardanti il progetto. Nel corso dei primi due mesi di servizio verrà proposto un percorso formativo che consenta al/alla giovane di acquisire le conoscenze fondamentali per una prima costruzione delle competenze di base necessarie per lo svolgimento dei compiti previsti.

INFORMAZIONE FLASH

- La Commissione Interna Ospiti della RSA di S. Bartolomeo in data 13/02/17 ha espresso la volontà di devolvere le offerte raccolte con il mercatino di Natale 2016, (500,50 euro) alla popolazione "terremotata" della Valnerina tramite l'associazione Humana La Fenice. Gli ospiti della RSA di via della Collina hanno deciso di devolvere le offerte raccolte in occasione del mercatino di Natale alla associazione Humana La Fenice per i terremotati della Valnerina (£370) mentre le offerte raccolte a Pasqua sono state destinate alla Associazione Italiana Lotta alle Leucemie (£ 370).

Una nuova collaborazione

DI GIANCARLO FUMANELLI

La Civica di Trento ha sottoscritto un **PROGETTO DI COLLABORAZIONE** con la cooperativa sociale Kaleidoscopio per l'accoglienza di richiedenti asilo.

I richiedenti asilo sono persone costrette a fuggire dal proprio Paese di origine, abbandonando la propria casa e la propria famiglia per cercare di ricostruirsi una vita in un paese nuovo, diverso per lingua, cultura e modi di vita.

Queste persone, ospitate nella Residenza Fersina, sono inviate dal Ministero degli Interni in Trentino a fronte di un Protocollo-



lo di intesa firmato tra la Provincia Autonoma e il Commissariato del Governo. Il progetto di accoglienza viene coordinato da Cinformi in collaborazione con il privato sociale. Il cammino per ricostruire la propria autonomia non è sempre semplice e lineare; emerge, infatti, molto forte il bisogno per i richiedenti asilo di creare situazioni di incontro che facilitino la conoscenza e l'integrazione con il nuovo territorio e promuovano il senso di auto-efficacia, la riattivazione di competenze tecniche, sociali, relazionali importanti per un inserimento positivo nella comunità.

La legge Regionale n. 7/2005 sulle aziende pubbliche di servizi alla persona favorisce la collaborazione di personale volontario anche attraverso la stipula di convenzioni con organizzazioni di volontariato riconosciute ai sensi delle leggi provinciali, organizzazioni non lucrative di utilità sociale (ONLUS) ed altri soggetti privati che operano senza finalità di lucro. In questo contesto è stato condiviso e sottoscritto il presente progetto di collaborazione che prevede la presenza di quattro giovani distribuiti nelle quattro Residenze Sanitarie Assistenziali a supporto delle attività di animazione, nella preparazione dei materiali e delle sale di animazione nonché in affiancamento con gli operatori nelle attività a diretto contatto con gli anziani.

A fine anno sarà attuata una verifica del progetto per valutare l'eventuale proseguo dell'esperienza ed il possibile avvicendamento di ragazzi.

Chi sono i richiedenti asilo

DI EMANUELE PIVA - Operatore Cooperativa Kaleidoscopio

Sono 350 le persone che vivono al centro di prima accoglienza Residenza Fersina* in attesa che le loro richieste di protezione internazionale vengano analizzate dalle autorità competenti. Sono uomini, solitamente fra i 20 ed i 30 anni che vengono soprattutto da Nigeria, Pakistan, Gambia ed altri paesi dell'Africa e dell'Asia, che per varie ragioni legate all'insicurezza, alla povertà, alla violenza ed alla violazione dei diritti umani hanno lasciato i loro paesi e cercato rifugio in Europa. Quasi tutti sono stati salvati in mare dopo essere salpati dalla Libia, paese dove molti di loro hanno lavorato convivendo con guerriglia e persecuzioni. Ora vivono nelle camerate di una ex caserma militare riassegnata all'accoglienza di profughi adulti, ma il futuro che li aspetta è ancora ad ostacoli. Anche quelli a cui verrà riconosciuto il diritto a rimanere in Italia, infatti, hanno davanti a loro la sfida di imparare l'italiano, di entrare nel mercato del lavoro, di rendere spendibili le loro professionalità nel territorio di accoglienza, di trovare una casa ed infine di rendersi autonomi. Per



Mbaloo Darmane Fassgouri,
Costa d'Avorio

queste ragioni quotidianamente svolgono lezioni di lingua e cultura italiana, ma per molti di loro questo non è sufficiente per apprendere in tempi abbastanza rapidi. Spesso la sensazione che vivono è di stallo: i tempi per i documenti, per l'analisi delle domande di asilo, per l'apprendimento della lingua italiana, per smaltire lo stress psicologico, che spesso si trascinano dietro ed in generale per sentirsi integrati sono molto lunghi.

Per tutti questi motivi i ragazzi chiedono di rendersi attivi nel nostro territorio e così si sono attivate diverse collaborazioni di volontariato in enti che operano nel sociale in Trentino che stanno dando buoni risultati anche nell'ottica di una conoscenza reciproca.

**In Trentino sono poco meno di 1700, con una quota dello 0,9% del totale nazionale.*

MI CHIAMO YOUSSEUF KONATE

Io sono Maliano. Io sono a Trento da un anno e due mesi. Ho lavorato in Africa come sarto e piastrellista. Durante questo momento nel servizio aiuto a piegare i tovaglioli, le bavaglie e fare i sacchetti per la merenda, accompagnare gli ospiti a bere il caffè al bar : Mi piace parlare con gli anziani così imparo l'italiano.



MI CHIAMO NGANTCHOU NBOB GILL FERNAND E VENGO DAL CAMERUN

Ho 24 anni. Quando ero in Africa volevo essere un grande saldatore avere la mia compagnia, ma quando sono arrivato in Europa e che ho iniziato a fare volontariato ho avuto questa passione per aiutare gli anziani. Ecco perché mi piacerebbe fare questo tipo di lavoro. Mi sento bene quando parliamo assieme. Loro mi fanno capire le cose che io non ho mai conosciuto. Mi piacerebbe fare un tirocinio di questo lavoro. Mi sento bene in Italia.



Nucleo ARCOBALENO



A CURA DI CLAUDIA OFFER
Educatrice professionale

La nostra collaborazione con l'Istituto Artigianelli di Trento

Negli scorsi anni avevamo sentito l'esigenza di realizzare dei volantini con le buone prassi per chi entra ed esce nel nostro nucleo Arcobaleno (nucleo per demenze). Tale materiale era pensato per la diffusione di atteggiamenti positivi ed efficaci sia per i nuovi dipendenti sia per i famigliari o i semplici visitatori. Negli scorsi anni è stato quindi realizzato un gruppo di lavoro composto da personale professionale e famigliari al fine di individuare i contenuti del volantino. Il lavoro è stato corposo e coordinato da Guido Anesi, il coordinatore

di struttura di san Bartolomeo. Alla fine del percorso si è sentita l'esigenza di dare dignità al lavoro anche da un punto di vista grafico. Ci siamo quindi rivolti all'istituto Artigianelli di Trento (scuola superiore per grafici) per una collaborazione. Subito il professor Fortarel e gli insegnanti Franceschini e Moser si sono dimostrati molto interessati al progetto, utile anche per gli studenti come esercitazione didattica. Sono quindi stati realizzati la brochure "Atteggiamenti da avere nel nucleo Arcobaleno" e i poster, che sono stati collocati all'ingresso e all'interno

del nostro nucleo Arcobaleno. Nel corso del 2017 come gruppo di coordinamento del nucleo abbiamo poi sentito l'esigenza di preparare un'altra brochure rivolta ai famigliari che stanno per inserire un proprio caro nel nucleo o che stanno decidendo se inserirlo. Tale prodotto è molto più "tecnico" del primo, con spiegazioni relative al tema della demenza, criteri di ammissione e dimissione, contatti... Inizialmente abbiamo realizzato e stampato il volantino "in casa", poi vista la positiva collaborazione con l'Istituto Artigianelli, abbiamo chiesto nuovamente una collaborazione. Anche in questo caso le esigenze di entrambi si sono incontrate e nell'autunno 2017 si è rinnovata la collaborazione. Alla fine di settembre un gruppo di 10 alunni e due insegnanti hanno fatto visita alla nostra struttura ed in particolare al nucleo Arcobaleno. Il momento è stato intenso: da una parte i ragazzi hanno potuto confrontarsi direttamente con il committente del lavoro, cercando di capire bene il mandato e le esigenze. Dall'altra parte hanno avuto l'opportunità di toccare con mano la realtà del mondo so-



cio – assistenziale. L'esperienza ha permesso l'incontro tra due mondi: quello dei giovani che si stanno preparando per il loro futuro professionale (tecnico e grafico) e quello degli anziani che hanno una vita alle spalle, delle esperienze e in questo momento si trovano a vivere presso il nucleo Arcobaleno. A fine lavoro con alcuni anziani siamo poi andati a scuola a ritirare il materiale prodotto, anche questo è stato un momento di condivisione e scambio.



DEMENTIA

La demenza è una malattia neurodegenerativa ingiuntiva, che comporta la riduzione graduale e progressiva delle funzioni intellettive di una persona, della capacità di orientarsi e di deambulare in autonomia, fino alla perdita totale.

Alla progressiva riduzione delle facoltà intellettive, si accompagnano manifestazioni comportamentali che possono rendere difficoltosa l'assistenza alla persona e la convivenza con altri soggetti. Si tratta di sintomi secondari, espressivi, cioè del tentativo di adattamento della persona ai sintomi cognitivi e ai deficit di funzionamento che ne coinvolge.

La storia naturale della malattia è molto variabile da persona a persona, ma è importante ricordare che la demenza è una malattia venie e sempre per la quale non c'è cura.

ORGANIZZAZIONE DEL NUCLEO ARCOBALENO

Unità di Valutazione Multidimensionale Interna (UVM)

È composta da Medico, Assistente Sociale e Coordinatrice del Nucleo Arcobaleno. Valuta l'ingresso e la dimissione dal Nucleo Arcobaleno.

Equipe

È composta da Medico, Opa, Infermiere, Fisioterapista, Assistente Sociale, Educatore. È coordinata dalla Coordinatrice del Nucleo Arcobaleno.

Piano Assistenziale Individualizzato (PAI)

È lo strumento di pianificazione assistenziale, basato sulla valutazione di tutte le figure professionali, elaborato periodicamente dall'equipe anche in collaborazione con il Familiare.

Sostegno ai familiari

È il servizio di ascolto e accompagnamento disponibile per tutti i Familiari che attraversano, insieme ai loro cari, l'esperienza della malattia di demenza.

IL PERCORSO NEL NUCLEO ARCOBALENO

Ingresso

Chi può accedere può accedere al Nucleo Arcobaleno persona malata di demenza in grado di deambulare e alimentarsi in autonomia. Chi valuta l'ammissibilità, UVM Interna. Chi decide il Medico.

L'affidamento ad altro nucleo (la dimissione)

Questo scambio di persona non è più in grado di deambulare e di alimentarsi autonomamente. Chi valuta la dimissione UVM Interna. Chi decide il Medico. Stabilita la dimissione, l'equipe assisterà e sosterrà la famiglia nell'affidamento del proprio caro ad altro nucleo.

La vita nel nucleo arcobaleno

Cosa si fa:

- Soddisfacimento dei bisogni di base (igiene e cura della persona, alimentazione, riposo, benessere psico-fisico...)
- Attività fisioterapica mirata, di gruppo e individuali.
- Attività socio-religiose, attività occupazionali, musicoterapia ludica...

FILOSOFIA E PRINCIPI

Persuadere il miglior equilibrio possibile tra libertà e sicurezza degli Ospiti

- Tutti alla costruzione fisica ed emozionale
- Stimolazione e sostegno alla deambulazione di tutti gli Ospiti, anche se a rischio di caduta
- Audizione del sistema di sorveglianza TRIGGERS

Ricercare la personalizzazione in tutti gli ambiti di vita e negli interventi assistenziali

- Ricerca del momento del ritiro in vita degli Ospiti

Garantire la funzione terapeutica dell'ambiente fisico, relazionale ed emotivo del Nucleo Arcobaleno:

- Presidio del rispetto di regole e principi di buon comportamento da parte di tutti i membri e visitatori/comunità (Familiari, Ospitati, Volontari, altri visitatori occasionali).
- Gestione degli spazi collettivi e individuali a tutela del benessere del singolo e del gruppo.

CONTATTI e RIFERIMENTI

Guido Anesi
Coordinatore dei servizi assistenziali RSA San Bartolomeo
Tel. ufficio 0461/385032
Cell. 348/1306078
Email: guidooanesi@civicatnappo.it

Irene Nardelli
Coordinatrice del Nucleo Arcobaleno
Tel. 0461/385248
Email: irenenardelli@civicatnappo.it

Marisa Baitella
Coordinatrice di piano
Tel. 0461/385072
Cell. 348/1306073
Email: marisabaitella@civicatnappo.it

Irene Toller
Nucleo
Tel. 0461/385000
Email: irenetoller@civicatnappo.it

Nicola Bosetti
Assistente Sociale
Tel. 0461/385011
Cell. 348/1906069
Email: nicolabosetti@civicatnappo.it

Claudia Offer
Educatrice
Tel. 0461/385013
Cell. 346/9824501
Email: claudiaoffer@civicatnappo.it

Antonella Villotti
Fisioterapista
Tel. 0461/385271
Email: antonellavillotti@civicatnappo.it

Elvira Prete
Servizio di sostegno ai Familiari
Cell. 345/009070
Email: eprete@totmail.it

Tratto da "VISIONE PARZIALE. UN DIARIO DELL'ALZHEIMER" (Gary Smith Henschel) I CONSIGLI PER CHI ASSISTE

Il mio consiglio per i caregiver è di smettere di tenere sotto controllo la situazione.

- Non infantilizzate**
Fate in modo che le cose siano facili da capire - senza passare al linguaggio infantile o cose del genere. Non trattate come bambini.
- Non perdetevi la pazienza**
Non spazientitevi. Quando dimenticano le cose - o anche spazientirsi fa parte dell'Alzheimer. Quasi sempre ce la perdiamo con noi stessi. Per i cari che mi riguarda sono proprio stanco di chiedere: "Quando farai questo, questo cosa?". E questo cosa sarà? Ma intanto me lo sto a dire: un paio di giorni - un paio di mesi - ho già dimenticato chi giorno sarà.
- Fateci sentire utili**
Vogliamo aiutare. Vogliamo far parte di qualcosa ed essere parte di parte è - diciamo, interessante. Frustrante è una parola che non mi piace.
- Ricordatevi che siamo persone**
Rispetto l'ospedale - universitario, di - non so dove, mi sono andato a far punto che hanno dovuto legarmi. Dio mio, che annoi! Era talmente stupefatto che pensavo di essermi anche fatto male. Trovò Carlo, l'altro, facemmo tutto sbagliato. È dura se sei tu stesso a fare questa esperienza, specialmente se le persone non comunicano con te. Non si lavano i denti la sera di spiegare cosa loro dovranno fare e di farlo con garbo insieme mi trattavano solo come un caso clinico. E ricordo quella notte come una delle peggiori in assoluto di tutta la mia vita.
- Ascoltate e ricordate**
Non devo dire una cosa - sono proprio convinto che abbiamo le foto. Ha moglie ricorda i particolari, ma è proprio non il ricordo - devo essere andato a ricordare.

Civica di Trento
www.civica.tn.it

NUCLEO ARCOBALENO
Nucleo temporaneo per l'assistenza a persone malate di demenza

Via della Magnanimità 161 - 38123 Trento
Tel. 0461 38 50 00 - Fax 0461 38 50 09
C.F. e P.IVA 00008802254

Email: segreteria@civicatnappo.it
amministrazione@civicatnappo.it



qualità & benessere



REPORT FINALE di AUDIT A.P.S.P. Civica di Trento

Sede Angeli Custodi - Via della Collina, 38123 Trento (TN)

Data di effettuazione della visita 6 luglio 2017

Anche per il 2017 la Civica ha deciso di aderire al marchio Q&B UPIPA, una scelta che ci vincola ad un alto standard di servizi, impegnandoci molto nei confronti dei parenti, ma soprattutto degli ospiti. Il **marchio qualità & benessere®** è uno strumento di valutazione, creato dall'Unione Provinciale Istituzioni Per l'Assistenza, che punta ad evidenziare la qualità e del benessere degli anziani nelle strutture residenziali basato su un approccio innovativo che pone al centro della ricerca: A) il punto di vista dell'utente (customer orientation); B) la comunità (peer-review); C) il confronto (benchmarking).

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

I fattori che formano la struttura dell'intero modello sono stati individuati mediante un intenso processo di confronto e dialogo, che ha coinvolto complessivamente più di 300 soggetti. Hanno preso parte a tale esperienza dirigenti, amministratori ed operatori delle strutture residenziali, anziani residenti e loro familiari, rappresentanti istituzio-

nali e politici. I fattori del sistema di valutazione sono i nostri valori: AFFETTIVITÀ, AUTOREALIZZAZIONE, COMFORT, GUSTO, INTERIORITÀ, LIBERTÀ, OPEROSITÀ, RISPETTO, SALUTE, SOCIALITÀ, UMANIZZAZIONE e VIVIBILITÀ. Abbiamo pensato di riportare una parte del report finale a firma del responsabile del team di audit.

Omissis.....

PUNTI DI FORZA RILEVATI

Nella comparazione tra autovalutazione e valutazione, i fattori che risultano meglio performanti sono gusto operosità e affettività. La qualità del pasto è risultata molto apprezzabile: salmone, tagliatelle ed anche verdure molto gustose;

solo il primo frullato era insapore. Anche l'ambiente ristorativo è risultato bello ed accogliente, con un tempo dedicato al pranzo più che adeguato, dando la percezione di rilassatezza e calma. Le sale da pranzo ai piani sono state percepite di analoga qualità, solo l'orario del pasto (alle 11.00) è risultato una nota stonata. Un aspetto di miglioramento potrebbe essere collocato nell'attenzione degli operatori a chiedere ai residenti cosa desiderano mangiare prima di procedere con l'impiattato e nel completare la procedura per la valutazione e monitoraggio dello stato nutrizionale degli anziani con l'utilizzo del

MNA e degli indicatori che permettano di gestire il rischio disidratazione e malnutrizione.

Del fattore dell'affettività, il team ha apprezzato il lavoro che il servizio sociale sta portando avanti sulla raccolta delle storie di vita e sulle informazioni biografiche maggiormente significative dei residenti.

L'integrazione in CBA (e se necessario in un unico documento word delle informazioni raccolte in ingresso e nel corso della vita in RSA delle persone) delle differenti fonti informative sarà un passaggio significativo per non perdere informazioni preziose e per condividere quelle essenziali con tutti i professionisti anche per migliorare ulteriormente le progettualità sul fattore dell'autorealizzazione.

Il determinante esplorato dell'operosità (3.2 - Mantenimento dell'operosità quotidiana), pur essendo all'interno di un fattore che anche la struttura si riconosce con un punto di forza, è risultato sopravvalutato in autovalutazione e la struttura ha delle potenzialità notevoli per crescere e migliorare.

Oltre alle attività strutturate, la direzione di miglioramento riguarda l'offrire possibilità della quotidianità, che i residenti possono fare anche in autonomia, creando dei fuochi attrattivi sparsi nella struttura e nei diversi momenti della giornata che potrebbero qualifi-

care e diminuire il senso di attesa rilevato anche durante la visita (sia nel momento di osservazione etnografica che prima del pasto). Potenzialità sono state riscontrate anche nell'unicità e nelle caratteristiche peculiari di ogni piano: rendere ogni piano più casa, tramite una qualificazione diversa degli spazi, dei balconi, delle librerie; l'avere a disposizione orti alti, trasformare il progetto "piega e impiega" in una attività della quotidianità e non un evento eccezionale, trovare maggiori occasioni per utilizzare la cucina... sono alcuni degli esempi che si potrebbero realizzare.

Buone prassi da segnalare

Per non essendo stata presentata come buona prassi da parte dell'ente, la creazione del CIO e la sistematicità di incontro viene identificata come uno strumento molto interessante per favorire la partecipazione.

CRITICITÀ RILEVATE

Il fattore sul quale si è percepito il maggior margine di miglioramento risulta essere il **rispetto**, in particolare sulla possibilità di personalizzare gli orari della giornata. A fronte della disponibilità degli operatori alla flessibilità, non si è riscontrata una cultura organizzativa che promuova tale direzione di lavoro.

Rispetto al fattore della **vivibilità** si sono riscontrati elementi di eccellenza a fronte di elementi che possono essere migliorati.

Aspetti positivi:

- progetto sul benessere organizzativo rappresenta un ampio investimento dell'ente, tramite analisi, valutazione degli esiti e progettazione di conseguenti azioni formative per migliorare le situazioni più critiche;

- ampio ricorso alla formazione come crescita professionale, piano delle azioni completo e chiaro.

Aspetti più critici:

- la gestione dei disturbi del comportamento per garantire una maggior vivibilità ai residenti non

è inserita in un progetto complessivo dell'ente che offra una cornice organizzativa di senso e di direzione che orienterebbe meglio il lavoro dei professionisti che operano in struttura. I professionisti del servizio sociale e di animazione sono attivi nella quotidianità (applicazione metodo validation, stanza multisensoriale sperimentata ma poi abbandonata, progetti individualizzati), ma senza un progettualità complessiva che renderebbe maggiormente condivise attività e azioni che vengono svolte saltuariamente.

- Impatto all'ingresso in struttura presenta elementi contrastanti: istruzioni sul cancello poco chiare e molto formali e burocratiche, verde bellissimo, ingresso trascurato e poco accogliente.

- La partita sulle ricadute formative risulta da sviluppare.

Altri suggerimenti per intraprendere azioni migliorative

Complessivamente si riporta la percezione che alcuni spazi della struttura non sono sufficientemente valorizzati e sotto utilizzati rispetto alle loro potenzialità, sia ai piani che nel piano sottoterra, dove, per esempio, un abbellimento del percorso per arrivarci invoglierebbe immediatamente un utilizzo più frequente.

Coinvolgere gli operatori nel processo di costruzione dei percorsi di miglioramento e delle azioni da realizzare per raggiungere i valori condivisi del marchio qualità e benessere, partendo da uno specifico aspetto e monitorando i passi per raggiungere gli obiettivi condivisi.

Note all'attività di audit

Gli auditor hanno pranzato nella sala principale al piano terra ed è stato osservato il pasto ai piani per allineare i tempi del pasto del team (ai piani pasto anticipato alle 11.00), assaggiando anche il pasto per le persone disfagiche. L'osservazione etnografica, soprattutto al piano terra, ha fatto rilevare un alto numero di resi-

denti negli stessi spazi, nonostante questo non fosse giustificato da nessun interesse particolare delle persone. Si è rilevato che il personale non conosceva il modello qualità e benessere.

Non hanno partecipato all'audit osservatori.

Per la prossima visita si raccomanda di preparare l'elenco dei residenti già scremato di quelli che non sono in grado di sostenere la partecipazione al focus, secondo quanto previsto dal modello.

L'ottima ospitalità del team e il clima collaborativo della verifica hanno permesso la conduzione di una verifica efficace.

CONCLUSIONI

A conclusione della visita di audit si conferma che gli esiti rilevati validano quanto rilevato dall'ente in fase

di autovalutazione. Si attribuisce pertanto la qualifica di **Benchmark**, essendo l'autovalutazione validata, l'ente può usare sia l'autovalutazione che la valutazione per effettuare confronti di sistema e per rendere pubblici i propri risultati.

Esito dell'audit

Essendo l'autovalutazione validata, e non essendo emersi altri elementi ostativi l'ente può usare sia l'autovalutazione che la valutazione per effettuare confronti di sistema e per rendere pubblici i propri risultati.

L'ente A.P.S.P. Civica di Trento, Sede Angeli Custodi è **Benchmark** del **Marchio Qualità e Benessere 2017**



Natale

Dio si fa uomo, per ri-creare l'uomo



«Ciò che ci dà uomini di genio o piuttosto ciò che essi ci danno, non sono le idee nuove, ma l'unica ossessiva idea che quanto è stato detto non lo è stato ancora a sufficienza».

Questa osservazione di Delacroix mi sembra particolarmente adattabile alla festa del Natale. Infatti sul Natale si è detto e scritto molto, ma non lo si è detto e scritto ancora a sufficienza.

Ma che cosa non si è detto e scritto ancora a sufficienza? Questo: il Natale rappresenta un evento di salvezza, sempre nuovo, unico, irripetibile, segno dell'amore di Dio, di quell'amore che non conosce nemmeno il confine del nostro rifiuto, ma che si dona per tutti e tutti viene a cercare nelle lontananze delle nazioni e nelle divisioni causate dai nostri egoismi, per usarci misericordia e perdono.

Ne consegue che l'uomo conta per Dio, e Dio saprà trarre il bene da tutto il groviglio informe, pauroso e doloroso della storia.

Supponi di trovare in soffitta un vecchio quadro a olio, ricoperto dalla polvere del tempo. Immagina la tua eccitazione nel momento in cui togli la polvere e scopri in un angolo la firma di un nome famoso. E così, dopo averlo ben ripulito, un quadro originale a lungo perduto può essere di nuovo esposto all'ammirazione di tutti.

Dio, diventando uomo in Gesù, compie proprio un'opera di restauro. Il mondo è la sua creazione; noi siamo fatti a sua immagine. Tuttavia la nostra ribellio-



ne ha sciupato questa immagine. Allora Gesù è venuto per cominciare il lavoro di pulizia e di restauro. Nella sua persona ci ha mostrato chi è veramente Dio, ciò che siamo chiamati a essere, ciò che possiamo divenire.

Ecco, questo è quanto non ci diciamo mai a sufficienza, e che sempre dovremmo ricordarci a vicenda.

Permettimi, ora, un augurio speciale. Questo: il Signore, che è venuto prima di noi per rivelarci il segreto della vita e la strada dell'amore che porta alla felicità, crei in noi il desiderio di incontrarLo per conoscerLo di più e il desiderio di conoscerLo di più per meglio seguirLo e servirLo.

Che faccia di noi dei cercatori suoi non solo con l'intelligenza, ma anche con il cuore.

Che ci aiuti a trovare del tempo per Lui, non soltanto un tempo strappato alle futilità che lo riempiono, ma un tempo fresco, un tempo nuovo come l'innamorato d'improvviso ne scopre per un amore che nasce repentino nella sua vita così piena.

Buon Natale

p. Giorgio Anesi

Giorgio Anesi

Le volontarie

CARMEN FLORES

Me llamo Carmen, tengo 25 años, he nacido en Ecuador pero desde pequeña vivo en España (Murcia). He estudiado para profesora de niños pequeños, y he sido voluntaria en España por 3 años, en un hospital con niños y con personas mayores. Siempre he querido hacer un voluntariado fuera de España, porque me gusta ayudar y darles un poco de mi tiempo a personas que necesitan atención y porque me gustaría conocer una cultura diferente a la mía.



con personas mayores que todo tiene que ser con calma e tranquilidad.

Un saludo

Carmen Flores

¿Por qué he elegido este proyecto en Italia?

Porque me gusta estar con personas mayores, personas que ya han vivido una época de su vida, escuchar sus historias, sus anécdotas, y porque son personas que con cualquier cosa, un simple detalle te dan las gracias...para mí eso es muy gratificante ya que en este momento estoy muy contenta por estar en la Casa di riposo "Stella del Mattino". Esta residencia es muy activa, todas las semanas se hacen actividades, y juegos para ellos. Más adelante aportaré actividades para que ellos conozcan mi cultura y por supuesto la comida española.

¿Por que Italia?

Italia en si me gusta mucho, es un país precioso con ciudades históricas y playas realmente preciosas. Además quiero hablar el italiano, es un idioma que me gusta muchísimo, y lo que más me gusta de Italia es su comida, si yo pudiese me comería toda Italia!! Mi proyecto es de un año. Lo he elegido así porque todo tiene un proceso y más si voy a trabajar

ITALIANO

Mi chiamo Carmen, ho 25 anni, sono nata in Ecuador ma da quando sono bambina vivo in Spagna (Murcia). Ho studiato per diventare educatrice di bambini piccoli, ho fatto un volontario in Spagna per 3 anni, in un ospedale con bambini e anziani. Ho sempre desiderato fare volontario all'estero, perché mi piace aiutare e dare un po' del mio tempo a persone che hanno bisogno di attenzione e perché mi piacerebbe conoscere una cultura diversa dalla mia.

Perché ho scelto questo progetto in Italia?

Perché mi piace stare con persone anziane, persone che hanno già vissuto una gran parte della loro vita, ascoltare le loro storie, i loro aneddoti, e perché sono grata per ogni piccola cosa... per me questo è molto gratificante perché in questo momento sono molto felice di essere nella "Casa del riposo" Stella del Mattino.

Perché questa residenza è molto attiva, ogni settimana ci sono attività e giochi per loro. Più tardi organizzerò attività affinché conoscano la mia cultura e, naturalmente, il cibo spagnolo.

Perché l'Italia?

L'Italia di per sé mi piace molto: è un bel paese con città storiche e spiagge davvero belle. Voglio anche parlare italiano, è una lingua che mi piace molto; se potessi mangerei sempre solo cibo italiano! Il mio progetto è di un anno. L'ho scelto perché se si vuole lavorare con le persone anziane, ci vuole del tempo e della tranquillità nel conoscersi.

Un saluto

Carmen Flores

SCHMIDT FLÓRA

Sono una nuova volontaria nella Stella del Mattino. Il mio nome è Flóra. Sono venuta dall'Ungheria. Vorrei nuove esperienze, lavorare in un luogo di lavoro italiano, conoscere la vita quotidiana nella casa di cura, conoscere nuovi colleghi. Sono curiosa di imparare i metodi di cura con gli anziani in Italia. Io ho già lavorato con loro in Ungheria. In Ungheria ho fatto studi sull'infanzia e sulle scienze infermieristiche. Vorrei conoscere come voi lavorate in Italia. Sono una fan della cultura italiana, quindi sono felice di essere in Italia e di studiare la lingua italiana.







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