



FOTOGRAFIA DIGITALE & LEGAME

CIRCLE ACTIVITY & LEGAME SOCIALE



LE ATTIVITÀ

**La rilevazione
della qualità percepita**

Le opinioni delle persone coinvolte
nel processo assistenziale

LA FORMAZIONE

**Quando la formazione
genera benessere**

Il racconto dei percorsi intrapresi
dal personale della Civica

SCAMBI

Rsa Angeli Custodi

Il progetto di restyling degli ambienti
comuni continua

FOTOGRAFIA DIGITALE & LEGAME CIRCLE ACTIVITY & LEGAME SOCIALE



SCATTI DAI LABORATORI



SOMMARIO

LA DIREZIONE



- Un pensiero per chi si prende cura **4**

L'AMMINISTRAZIONE



- I tanti volti della Civica **6**

LE ATTIVITÀ



- La rilevazione della qualità percepita 2018 **9**
- Monitoraggio degli standard di qualità **12**

LE RIFLESSIONI



- La relazione con la persona morente e i suoi familiari **14**
- L'intervista **19**

LA FORMAZIONE



- Quando la formazione genera benessere **21**
- Bussare alla porta ed entrare a gustarsi il lavoro **27**
- Perché no? Un percorso formativo e di confronto per i nostri volontari **29**

SCAMBI



- Porte aperte a San Bartolomeo **33**
- Rsa Angeli Custodi: il progetto di restyling **34**
- I nostri volontari del "Servizio volontario europeo" **38**
- L'Albero della Vita **40**

 **CIVICA informa**
QUOTIDIANITÀ, INFORMAZIONE E OLTRE

Registrato presso il tribunale di Trento
Autorizzazione n. 15 dell'11/07/2013
Direttore Responsabile: **Michele Gretter**

Periodico a cura della Civica di Trento Azienda
Pubblica di Servizi alla Persona

RSA di S. Bartolomeo • RSA di Gabbio
RSA di Gardolo • RSA Angeli Custodi
Centro Diurno Alzheimer • Alloggi protetti
Casa di soggiorno

www.civicatnapsp.it
civicainforma@civicatnapsp.it

Gruppo di redazione:

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

Progetto grafico e impaginazione:

Hub Editoriale • www.hubeditoriale.it
Via dell'Aprica 18, Milano
Via A. Fleming 17, Verona

Stampa: InterGrafica

Strada Corte Garofolo 73, Verona



di Mario Chini, *direttore amministrativo*

Un pensiero per chi si prende **cura**



Qualche settimana fa ho presenziato alla presentazione del libro scritto dalla dottoressa Loretta Rocchetti dal titolo “Negli occhi di chi cura”. Più che un approfondimento etico-filosofico è una **narrazione di vissuti e di sentimenti provati da operatori e infermieri** che accudiscono per lavoro malati e soggetti in fin di vita.

Molte sono state e sono le pubblicazioni e gli approcci scientifici inerenti i pazienti e gli utenti dei servizi sanitari e socio sanitari, ma pochi risultano gli approfondimenti concernenti gli aspetti della situazione di chi si prende cura di loro. Chiaro che immediatamente i miei pensieri sono andati ai collaboratori che prestano servizio agli ospiti residenti nei reparti di assistenza della Civica. Quotidianamente si trovano ad accompagnarli nelle loro difficoltà e frequentemente nel loro percorso di fine vita. La Rsa non è un reparto ospedaliero dove, nella gran parte delle situazioni, l'esito delle cure ai pazienti è positivo e sfocia in un recupero delle facoltà fisiche e psichiche adeguate alla ripresa della vita sociale e lavorativa.

In Rsa, nella quasi totalità dei casi, l'ospite perde progressivamente capacità fisiche e mentali che, anzi, lo allontanano dai ritmi e dalle abilità occorrenti alla vita sociale della comunità. Accompagnare le persone in questo percorso non solo è difficile, ma raramente riesce a rimandare gratificazioni e positività.

Diventa quindi particolarmente delicato trovare versanti di benessere e ben-trovarsi in un ambito lavorativo così delicato e continuamente vissuto “al margine” della vita. Chiaro che da tempo eventi e percorsi di formazione e di supporto al personale sanitario e assistenziale vengono proposti e messi a disposizione degli operatori. Ma questo, ormai, pare assodato e vissuto come “necessario” e, talora, ulteriormente gravoso per gli operatori sanitari e socio sanitari. Quello che possiamo fare come azienda, andando col cuore oltre l'ostacolo, è guardare dalla parte del desiderio dei nostri collaboratori.

Lo stare bene in azienda e sul lavoro implica ormai la richiesta ai nostri collaboratori di esprimere desideri.

Per questo la Civica si è già attivata, in occasione della certificazione per **ottenere il marchio Family**, a raccogliere i “desideri”, le esigenze e le proposte dei collaboratori per facilitare e ottimizzare la conciliazione dei tempi lavoro/fuori lavoro impegnandosi a implementare le azioni e gli interventi possibili in tal senso.

Proseguiamo fiduciosi consapevoli che non si cresce mai da soli.



Per i neoassunti Informazioni utili *Online*

Si informano tutti i dipendenti neoassunti che sul n. 2 di dicembre 2014 di Civica InForma è disponibile una guida alla lettura della busta paga, a cura di Michele Gretter.
Una risorsa utile e da tenere sempre presente quando si consulta il cedolino.

Rappresentanti ospiti Biennio 2018-2019 *Le nomine per le Rsa*

Sono stati eletti nelle Rsa della Civica di Trento i rappresentanti degli ospiti. Ecco di seguito quelli individuati per il biennio 2018-2019. Per la Rsa di Gabbio: Roberta Franceschini, nipote di Giuliana Boschetti, e Maria Vincenza Bernard, moglie di Giordano Paris.

Per la Rsa di via della Collina: Silvano Grassi, figlio di Giovanni Grassi, Tiziana Giugliano, figlia di Francesco Giugliano, Carla Gullienszik, figlia di Argira Coraiola.

Per la Rsa di San Bartolomeo: Renato Andreatta, fratello di Anna Maria Andreatta, Stefano Frizzi, figlio di Rosa Bampi.

Per la Rsa di Gardolo, Mauro Sebastiani, figlio di Remo Sebastiani, Guido Pederzoli, residente presso la Rsa.

Presidenza e consiglio Amministrazione & Co. *I ruoli*

Del Consiglio di amministrazione fanno parte Michela Chiogna, presidente, Nuhara Vargiu, vicepresidente, Michele Menghini, consigliere, Paolino Deriu, consigliere, Maria Antonia Pedrotti, consigliere. I revisori dei conti sono Laura Costa, Pasquale Mazza e Claudio Toller.



Lavori socialmente utili Manutenzione e non solo *"Venature" e "Le Coste"*

Nell'ambito degli interventi di accompagnamento all'occupabilità attraverso lavori socialmente utili si informa che per il 2019 alle cooperative "Venature" e "Le Coste" sono stati affidati i progetti per le attività sociali e di manutenzione del verde, da realizzare nell'ambito dell'intervento 19.

A.A.A. Cercasi Collaboratori e idee *Suggerimenti benvenuti*

Civica InForma vuole sempre migliorarsi. Ma per farlo ha bisogno di idee, suggerimenti... Se vuoi collaborare con noi manda una mail a giancarlofumanelli@civicatnapsp.it o contatta Michele Gretter c/o l'ufficio personale.

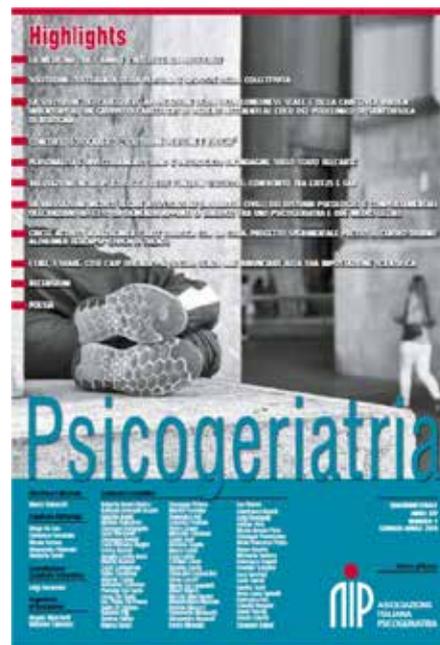
Dicono di noi Sulla rivista Psicogeriatría *Il progetto Circle Activity & Alzheimer*

A pagina 58 del numero 1 del 2019 della Rivista Psicogeriatría dell'Associazione Italiana Psicogeriatría è stato pubblicato l'articolo che racconta il percorso Circle Activity & Alzheimer che abbiamo realizzato nel 2018 al Centro Diurno Alzheimer - APSP Civica di Trento e presentato all'Alzheimer Fest 2018.

Nel 2018 abbiamo avuto l'opportunità di raccontare questa esperienza al Convegno nazionale sui Centri per i Disturbi Cognitivi e Demenze organizzato dall'Istituto Superiore Sanità a Roma lo scorso novembre, portando un poster.

A marzo abbiamo partecipato al Convegno nazionale sui Centri Diurni Alzheimer a Montecatini. La pubblicazione dell'articolo sulla rivista Psicogeriatría è per noi un altro importante traguardo, di cui siamo davvero orgogliosi.

Trovate l'articolo in forma integrale sul nostro sito www.civicatnapsp.it.





di Michele Gretter, *assistente amministrativo*



I tanti volti della **Civica**



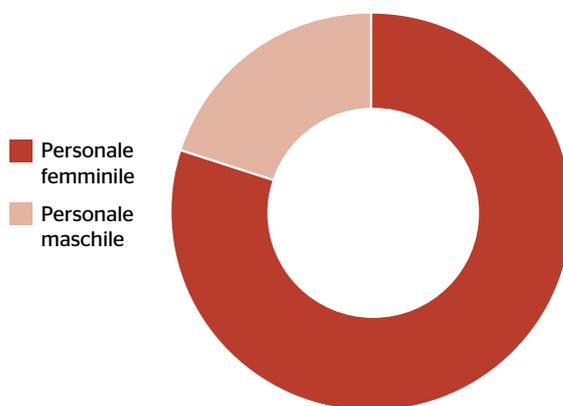
UNO SGUARDO AL PERSONALE

Per cambiare registro rispetto al solito lavoro quotidiano, tralasciando per qualche minuto presenze e timbrature, in questo numero del nostro giornale rivolgeremo lo sguardo al personale dipendente. Un grande gruppo eterogeneo, composto da donne e ragazze, uomini e ragazzi, persone che hanno conseguito lauree ed altre che si sono fermate alla scuola media.

Spulciando la relazione al bilancio d'esercizio 2018, il primo dato che ricaviamo è che al 31 dicembre 2018 erano **401 i dipendenti della Civica**, suddivisi nelle cinque strutture presenti sul territorio comunale di Trento.

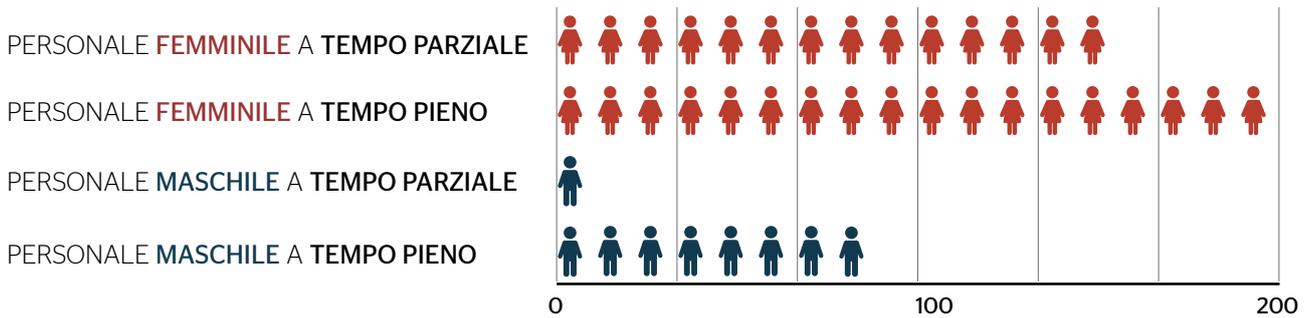
Un numero importante, **composto in maggior parte da donne**. Sono infatti **332 le rappresentanti del "gentil sesso"**, circa l'83% del personale, a fronte di **69 uomini (FIGURA 1)**.

Una differenza di genere che si mantiene nella maggior parte delle categorie professionali: fanno eccezione il personale amministrativo, dove la percentuale maschile è pari al 41% del totale, mentre nel servizio manutenzione e portineria sale al 80%.



■ **FIGURA 1.** Dipendenti al 31.12.2018 divisi per sesso

L'AMMINISTRAZIONE



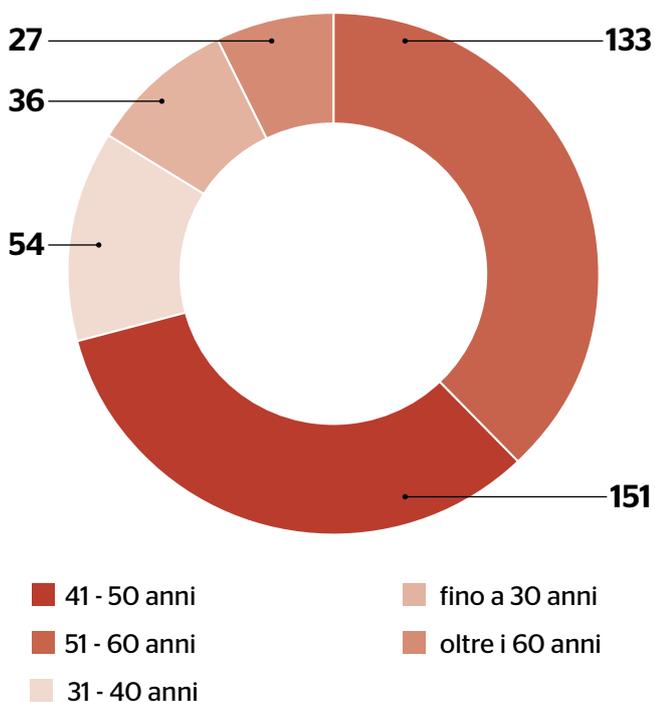
■ **FIGURA 2.** Dipendenti al 31.12.2018 divisi per tipo di rapporto lavorativo e sesso

Come risulta evidente dalla **FIGURA 2** il 57% delle dipendenti (ovvero 190 donne) presso il nostro Ente lavora a tempo pieno, mentre nei dipendenti maschi questa percentuale si alza di gran lunga, arrivando al 91% (ovvero 63 persone).



FASCE D'ETÀ E ANZIANITÀ DI SERVIZIO

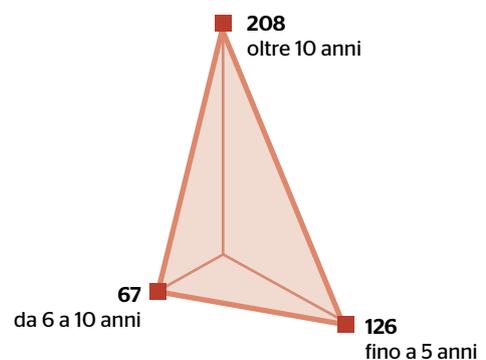
Nella **FIGURA 3** si riporta la suddivisione dei dipendenti per fasce di età: l'insieme più numeroso è quello composto dalle persone tra i 41 e i 50 anni (38%, un punto percentuale in meno rispetto al



■ **FIGURA 3.** Dipendenti al 31.12.2018 divisi per fasce di età

2017), mentre il 71% dei dipendenti si colloca nelle fasce comprese tra i 41 ed i 60 anni. In leggero aumento (da 8,13% a 8,98%) i dipendenti che si collocano nella fascia più giovane, quella fino ai 30 anni, mentre sono ventisette, pari al 6,73% del totale, i dipendenti oltre i 60 anni di età, una percentuale simile a quella degli anni scorsi.

La **FIGURA 4** sintetizza i dati relativi al totale dei dipendenti assunti al 31.12.2018 divisi per anzianità di servizio: notiamo come più della metà di essi (51,87%) è al servizio della Civica da almeno dieci anni, un dato identico a quello rilevato nel 2017. In leggera diminuzione la percentuale di dipendenti assunti da almeno sei anni: se nella scorsa relazione essi costituivano il 17,73% del personale, oggi sono scesi al 16,71%. Salgono, seppur di poco, i neoassunti, che passano dal 30,54% del 2017 al 31,42% del 31 dicembre scorso.



■ **FIGURA 4.** Dipendenti al 31.12.2018 divisi per anzianità di servizio

L'AMMINISTRAZIONE



L'ultima analisi (**FIGURA 5**) riguarda la suddivisione dei dipendenti per titolo di studio: il 18% ha conseguito una laurea (breve o magistrale), un dato in aumento rispetto al 16% di dodici mesi fa. Il 95% dei dipendenti ha una formazione superiore al primo ciclo di studi (medie ed elementari). Logicamente la percentuale maggiore di dipendenti laureati ri-

guarda i reparti parasanitario e sociale, dove è vicina al 60%, mentre nel reparto amministrativo la percentuale scende al 35%. Per quanto riguarda il personale in possesso di un titolo professionale, esso è in maggioranza nei reparti di assistenza (49%), lavanderia (57%) e manutenzione/portineria (90%).

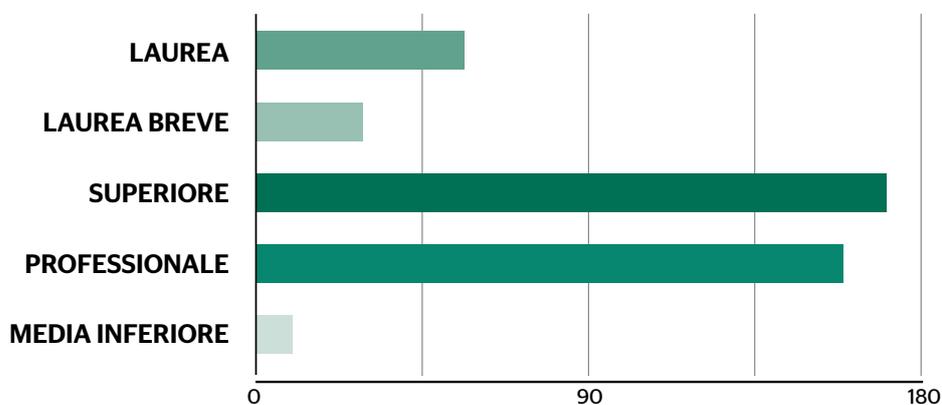


FIGURA 5. Dipendenti al 31.12.2018 divisi per titolo di studio posseduto



di Giancarlo Fumanelli, *Coordinatore dei servizi sociali*

La rilevazione della **qualità percepita** 2018

PREMESSA

La rilevazione della qualità percepita può essere definita come la raccolta e l'analisi delle opinioni di tutte le persone coinvolte nel processo assistenziale che esprimono il proprio gradimento o malcontento. Naturalmente questa rilevazione da sola non evidenzia in maniera esauriente la qualità percepita del servizio, ma può sicuramente contribuire, accanto ad altre metodologie, a coglierne in maniera più precisa il fenomeno. La rilevazione della qualità percepita nel settore dei servizi alla persona è in primo luogo un'attività che aiuta a migliorare l'immagine e la credibilità dell'organizzazione agli occhi del cittadino/utente. In secondo luogo i dati e le informazioni raccolte rappresentano per l'organizzazione altrettanti stimoli utili a migliorare l'erogazione dei servizi e la relazione con il cliente/utente.

Più che avere un giudizio è fondamentale avere degli elementi per migliorare la qualità del vivere in struttura, per andare incontro prima di tutto ai bisogni delle persone e secondariamente ai bisogni dell'organizzazione. Il tema della qualità percepita risente per sua natura della soggettività delle persone coinvolte e dell'immaterialità del giudizio. Rilevare la qualità significa poi entrare nel merito del giudizio espresso da tanti attori, giudizio che va valutato con adeguati strumenti. La raccolta e l'interpretazione di questi giudizi si configura come un processo di ricerca. Su questo punto si fonda la distinzione fra i semplici pareri anche forniti da persone esperte e quell'atti-



vità professionale specifica che chiamiamo valutazione.

Per questo lavoro ci si è posti la seguente domanda: una comunicazione adeguata e corretta può migliorare la qualità percepita dei servizi nelle strutture e di conseguenza aumentare la soddisfazione degli utenti/clienti? Per rispondere a questa domanda bisognava tener presente due "sacri" principi: la terzietà del rilevatore e la scientificità del metodo. Lo stage del dottor Alban Sinella ha rappresentato per noi la più naturale e semplice risposta.

Nello scorso mese di marzo si è conclusa l'elaborazione dei dati e si è provveduto ad organizzare alcuni momenti di presentazione e condivisione con operatori, famigliari e residenti. Nelle tabelle si riportano gli esiti (con valori medi) dei giudizi espressi dagli intervistati rispetto alle aree indagate (valori da 1= scarso a 10 = ottimo).

Valutazione dei servizi da 1 (scarsa) a 10 (ottimo)		OPERATORI							FAMIGLIARI						
		AC	GB	GR	SB	MO	I	MOI	AC	GB	GR	SB	MF	T	
Ambienti di vita e Igiene	1	Pulizia personale (doccia, biancheria intima, abbigliamento, parrucchiere.. ecc.)	7,33	5,67	6,40	8,00	6,85	6,50	6,78	8,50	4,67	8,67	8,25	7,52	7,11
	2	Pulizia della camera (lenzuola, asciugamani, sanitari, doccia, camera, vetri, ecc.)	6,00	5,33	6,20	6,75	6,07	6,00	6,06	8,75	6,67	8,33	8,00	7,94	6,89
	3	Pulizia degli ambienti comuni	6,00	4,33	6,80	6,75	5,97	6,00	5,98	8,50	7,00	7,67	7,75	7,73	6,76
	4	Orari delle pulizie	6,17	5,33	6,00	6,50	6,00	4,75	5,75	8,00		7,00	8,00	7,67	6,47
	5	Ampiezza della camera	5,60	4,33	5,60	6,00	5,38	5,25	5,36	7,25	5,33	8,00	8,00	7,15	6,15
	6	Arredamento della camera	6,60	4,67	6,40	5,50	5,79	5,75	5,78	6,75	4,00	8,50	8,00	6,81	6,24
	7	Adeguatezza degli ambienti comuni	6,50	4,67	6,20	5,25	5,66	6,00	5,72	7,00	5,33	8,33	7,25	6,98	6,28
Cucina	8	Qualità dei pasti	6,83	5,67	7,60	7,25	6,84	5,50	6,57	8,00	6,00	7,00	8,00	7,25	6,87
	9	Quantità dei pasti	6,67	7,00	7,80	8,00	7,37	5,75	7,04	9,00	7,00	8,00	8,00	8,00	7,47
	10	Orario dei pasti	7,33	6,67	6,80	6,50	6,83	5,25	6,51	8,00	5,33	8,00	8,33	8,11	7,11
Religione	11	Orari messa	7,17	7,33	7,20	6,75	7,11	6,50	6,99	8,75	6,00	8,50	10,00	8,31	7,58
	12	Raggiungibilità della cappella	8,50	2,00	4,40	7,50	5,60	6,33	5,75	9,25	8,00	8,33	9,00	8,65	7,03
Rapporto con operatori	13	Cordialità degli operatori	7,67	6,67	6,80	6,75	6,97	5,75	6,73	8,75	6,00	8,67	8,75	8,04	7,31
	14	Professionalità degli operatori	7,83	7,67	6,80	7,50	7,45	6,25	7,21	8,75	5,00	8,50	8,67	7,73	7,44
	15	Puntualità degli operatori	8,50	8,00	8,00	7,75	8,06	6,25	7,70	8,75	5,50	9,00	7,50	7,69	7,69
	16	Riconoscibilità degli operatori	8,40	8,00	7,20	8,50	8,03	6,00	7,62	8,75	6,33	9,33	8,25	8,17	7,86
	17	Comprensibilità d'espressione degli operatori	7,40	7,00	6,60	6,75	6,94	6,00	6,75	9,00	6,00	9,33	8,33	8,17	7,38
	18	Disponibilità degli operatori a svolgere compiti periodici	8,17	5,67	6,40	7,50	6,94	5,75	6,70	9,00	5,67	8,00	8,33	7,75	7,17
	19	Disponibilità degli operatori verso le richieste degli utenti	8,00	6,67	7,00	7,25	7,23	5,75	6,93	8,67	5,67	9,00	8,50	7,96	7,39
Amministrazione	20	Possibilità di comunicare con l'amministrazione	7,50	8,00	6,20	7,00	7,18	6,25	6,99	9,00	5,67	9,00	7,50	7,79	7,35
	21	Regolamento chiaro e preciso	7,67	4,33	5,80	7,00	6,20	5,75	6,11	8,50	6,00	9,00	10,00	8,38	7,12
	22	Tempi di risposta alle domande degli utenti/famigliari	8,00	5,33	7,00	6,00	6,58	6,75	6,62	8,75	5,00	8,67	7,50	7,48	7,00
	23	Risposte chiare e esaurienti	7,80	5,00	5,40	6,50	6,18	5,25	5,99	8,33	4,67	8,67	6,67	7,09	6,48
Famigliari	24	Possibilità di visita dei famigliari (fasce orarie, spazi di ricevimento)	9,33	9,33	8,60	8,00	8,82	7,25	8,50	9,00	6,33	10,00	10,00	8,83	8,65
	25	Cordialità e cortesia degli operatori	7,67	7,67	7,40	6,50	7,31	6,00	7,05	8,50	6,33	9,00	8,75	8,15	7,54
	26	Esposizione chiara del piano individualizzato degli utenti	8,67	6,33	7,40	7,25	7,41	6,00	7,13	8,00	5,00	8,00	7,33	7,08	7,11
	27	Esposizione chiara delle problematiche degli utenti	8,33	7,67	6,80	7,00	7,45	6,50	7,26	8,00	5,00	9,00	7,33	7,33	7,29
	28	Coinvolgimento nel piano individualizzato degli utenti	8,33	5,00	6,60	5,25	6,30	6,50	6,34	8,00	4,00	10,00	6,67	7,17	6,71
	29	Frequenza delle richieste periodiche della valutazione	8,67	6,00	6,50	6,50	6,92	6,50	6,83	8,50	4,67	9,00	8,50	7,67	7,20
Servizi	30	Spazi comuni per lo svolgimento delle varie attività	6,67	7,00	7,60	6,75	7,01	6,75	6,95	7,50	4,00	9,00	6,67	6,79	6,88
	31	Frequenza dei servizi sanitari	7,60	6,00	7,00	6,50	6,78	6,75	6,77	8,33	7,50	10,00	7,25	8,27	7,44
	32	Frequenza dei servizi socio-sanitari	8,60	7,33	7,00	7,00	7,48	6,00	7,19	8,00	5,00	9,33	7,33	7,42	7,29
	33	Frequenza dei servizi di fisioterapia	5,67	7,00	6,20	6,75	6,41	6,75	6,47	8,25	3,33	10,00	8,00	7,40	6,88
	34	Frequenza dei servizi di animazione/educazione	6,83	7,67	5,80	6,25	6,64	5,50	6,41	7,50	5,67	7,33	7,00	6,88	6,62
	35	Qualità dei servizi sanitari	7,50	7,00	7,20	6,50	7,05	7,00	7,04	8,00	6,33	9,33	7,33	7,75	7,35
	36	Qualità dei servizi socio-sanitari	8,50	7,67	7,20	7,25	7,66	7,00	7,52	7,67	4,50	8,33	6,50	6,75	7,18
	37	Qualità dei servizi di fisioterapia	6,67	7,67	7,20	7,25	7,20	6,75	7,11	8,00	4,00	8,33	7,75	7,02	7,07
	38	Qualità dei servizi di animazione/educazione	7,17	7,00	6,40	6,50	6,77	6,25	6,66	8,50	3,67	7,00	7,00	6,54	6,61
	39	Assistenza nel tempo libero (quando necessaria)	5,50	7,33	5,60	5,00	5,86	5,25	5,74	8,00	3,67	8,33	4,67	6,17	5,93
MEDIA PRIMA PARTE PER COLONNA			7,42	6,38	6,69	6,81	6,83	6,10	6,68	8,30	5,42	8,60	7,86	7,58	7,07

Valutazione dei servizi da 1 (scarso) a 10 (ottimo)			OPERATORI							
Elenco dei servizi			AC	GB	GR	SB	MO	I	MOI	T
1	Rapporto con l'amministrazione		8,33	6,33	6,00	6,25	6,73	6,25	6,63	6,63
2	Disponibilità nell'ascoltare i bisogni e le necessità del lavoratore		6,00	6,67	5,80	6,00	6,12	6,00	6,09	6,09
3	Disponibilità nell'ascoltare le criticità riguarda gli utenti		7,33	6,33	6,00	6,25	6,48	5,75	6,33	6,33
4	Orario del lavoro		7,33	8,00	6,00	7,25	7,15	6,25	6,97	6,97
5	Carico del lavoro		3,67	7,50	5,60	5,75	5,63	6,00	5,70	5,70
6	Adeguatezza del materiale/ tecnologia in dotazione		5,33	6,67	5,60	5,50	5,78	5,75	5,77	5,77
7	Divisa quotidiana		5,33	7,33	6,60	6,50	6,44	6,25	6,40	6,40
8	Rapporto con operatori della stessa professione		6,33	8,00	6,20	7,00	6,88	8,25	7,16	7,16
9	Rapporto con operatori di altri livelli/professione		5,33	8,00	6,00	5,75	6,27	6,75	6,37	6,37
10	Rapporto con gli utenti		8,50	8,00	7,80	7,00	7,83	8,25	7,91	7,91
11	Rapporto con i famigliari degli utenti		7,67	8,33	6,40	5,75	7,04	6,25	6,88	6,88
MEDIA SECONDA PARTE PER COLONNA			6,47	7,38	6,18	6,27	6,58	6,52	6,56	
MEDIA TOTALE PER COLONNA			7,21	6,60	6,58	6,69	6,77	6,20	6,66	6,97



MAGGIORI INFORMAZIONI

Chi fosse interessato, sul sito istituzionale trova una descrizione sintetica della rilevazione. Copia integrale della rilevazione può essere richiesta a Giancarlo Fumanelli, telefonando allo 0461 385010.

LEGENDA

AC - Angeli Custodi

GB - Gabbio

GR - Gardolo

SB - San Bartolomeo

MO - Media Operatori

MOI - Media Operatori e Infermieri

MF - Media Famigliari

T - Media totale per riga



di Giancarlo Fumanelli,
Coordinatore dei servizi sociali

Monitoraggio degli **standard** di qualità

SECONDO SEMESTRE 2018



COME LEGGERE LA TABELLA

A luglio 2018 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. Si riferisce a singole prestazioni concrete che sono garantite agli utenti.

¹ Sono considerati piatti tradizionali: Fregoloti, Wurstel, Panada, Cnederli, 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.

FATTORI DI QUALITÀ "CIVICA DI TRENTO"

Accoglienza



Pre-valutazione fisioterapica



Visita medica iniziale



Valutazione fisioterapica



Trattamento fisioterapico



Animazione strutturata
per piccoli gruppi



Eventi di animazione



Partecipazione
ad attività esterne



Visita medica programmata



Redazione del primo PAI



Aggiornamento PAI



Alzata



Pasti



Pasti



Guardaroba e lavanderia



Bagno



Risposte a reclami o quesiti



LE ATTIVITÀ

BREVE DESCRIZIONE	STANDARD DI QUALITÀ ATTESO	INDICATORI (dato effettiv. rilevato)	SPECIFICAZIONE DELL'INDICATORE
<i>Accoglienza dell'anziano residente effettuata secondo modalità prestabilite da apposita procedura</i>	da procedura	100	percentuale di rispetto dello standard
<i>Valutazione iniziale del residente per dare indicazioni di massima sulla sua gestione posturale</i>	entro 2 giorni lavorativi dall'ingresso	100	percentuale di rispetto dello standard
<i>Effettuazione della prima visita medica al momento dell'ingresso e conseguente presa in carico</i>	entro 2 giorni lavorativi dall'ingresso	0,7	media giorni
<i>Valutazione del quadro funzionale per i nuovi residenti</i>	entro 15 giorni	2	giorni
<i>Intervento, ove necessario</i>	entro 7 giorni dalla valutazione	1	giorni
<i>Attività di animazione strutturata, al mattino, per piccoli gruppi di residenti e finalizzata al raggiungimento di obiettivi specifici</i>	3 mattine a settimana per RSA S.Bartolomeo e v. Collina	4	media mattine per settimana
<i>Attività di animazione strutturata per piccoli gruppi di residenti e finalizzata al raggiungimento di obiettivi specifici</i>	3 attività settimanali per RSA di Gardolo e Gabbiolo	4	media attività settimanali
<i>Attività di animazione strutturata, al pomeriggio, per piccoli gruppi di residenti e finalizzata al raggiungimento di obiettivi specifici</i>	3 pomeriggi a settimana per RSA S.Bartolomeo e v. Collina	4	media attività settimanali
<i>Eventi di animazione comunitaria destinata ai residenti negli spazi comuni (feste, concerti, giochi di società..)</i>	24 eventi all'anno	98	numero eventi
<i>Partecipazione dei residenti ad attività realizzate fuori dalla struttura</i>	24 attività all'anno	26	numero attività
<i>Effettuazione delle visite mediche di routine</i>	almeno una ogni 180 giorni	171	media giorni tra due visite
<i>Valutazione multidimensionale e redazione PAI da parte dell'équipe</i>	entro 30 giorni dall'ingresso	26	media giorni
<i>Revisione della valutazione multidimensionale e aggiornamento del PAI da parte dell'équipe</i>	almeno un aggiornamento ogni 180 giorni	169	media giorni tra due PAI
<i>Alzata dell'anziano residente non autosufficiente</i>	almeno una volta al giorno	0.0	media persone non alzate
<i>Presenza settimanale di un piatto tradizionale nel menù¹</i>	rispetto nella misura del 95%	100	media presenza settimanale
<i>Rispetto del menù giornaliero programmato</i>	rispetto nella misura del 95% del menù giornaliero programmato	100	percentuale di rispetto dello standard
<i>Lavaggio degli indumenti personali</i>	entro 5 giorni lavorativi	2	media giorni
<i>Effettuazione del bagno guidato in vasca o doccia</i>	almeno una volta ogni 10 giorni	9	media giorni tra due bagni
<i>Risposta alla richiesta formulata in forma scritta</i>	entro 15 giorni lavorativi	100	percentuale di rispetto dello standard



di Lino Guidolin, *counsellor spirituale*

La **relazione** con la persona morente e i suoi familiari

IMPLICAZIONI UMANE, PSICOLOGICHE, ETICO-SPIRITUALI



INTRODUZIONE

Nelle strutture assistenziali per anziani e Rsa, come in quelle sanitarie, il tema del morire è “inevitabile”, data la sua ricorrenza per le persone che li vengono assistite. Ma l'accompagnamento delle persone in fase di vita terminale, come per i congiunti dei morenti, nonché per gli operatori, non è scontato riuscire ad attuarlo in modo positivo, o autenticamente “aiutante”. Il più delle volte ci si comporta in modo “istintivo”, spesso guidati dall'intuizione, o dalle “abitudini culturali” acquisite.

Da qui l'importanza di soffermarci a riflettere su questo evento, che riguarda la vita di ciascuno di noi. Il contributo è suddiviso in diverse sezioni e le successive compariranno nei prossimi due numeri di Civica InForma:

- 1. Una prima parte sarà dedicata al significato del morire, una chiave di lettura per leggere la vita, ossia: **il morire visto come separazione, distacco, perdita.**
- 2. A questa farà seguito una descrizione del possibile **percorso di emozioni e vissuti che la persona in fase terminale solitamente affronta: il cammino personalizzato del morire secondo la ricerca di Elisabeth Kübler Ross.**
- 3. La seconda parte del contributo si soffermerà sui **bisogni del malato/anziano morente**, e come riuscire a “darvi risposta” in modo comunicativamente positivo.
- 4. La parte finale sarà dedicata alle modalità di approccio, in forma di **aiuto autentico**, per stare vicino, essere di conforto alle persone interessate da perdite e lutti.

1. La morte e il morire

nella cultura contemporanea

La cultura del nostro tempo tende a considerare la morte solo come “problema”, molto spesso un “tabù”, escludendola, cioè, da una riflessione più ampia che la vedrebbe come “evento naturale” insito nella vita di ogni persona. Pensando alla morte come “problema” si sviluppa nella persona la tendenza ad **eliminarlo dalla propria esperienza, a rimuoverlo, a sfuggirlo**, come del resto si tende a sfuggire qualsiasi cosa che genera disagio, ansia, sconcerto, delusione. Una fuga costantemente perseguita con spirito da “onnipotenti”, che fa diventare la morte un tabù, come avveniva per il sesso in epoche passate. In realtà - lo sappiamo tutti, senza dircelo - **la morte è l'unico evento prevedibile con sicurezza nel futuro di ciascuno**; ed è il più tenacemente ignorato dall'attuale società di futurologi, di pianificatori, di programmatori e di organizzatori dell'avvenire.

Il prolungamento, poi, della vita umana (la durata media della vita in Italia ha superato gli 82,5 anni per le donne e i 78,5 per gli uomini), l'eccessiva valorizzazione della giovinezza e il progresso della scienza e della medicina hanno contribuito ad allontanare in una prospettiva sempre più remota la morte, nutrendo in molte persone l'illusione più o meno consapevole di un suo definitivo superamento.

La gente comune viene assai meno esposta o a contatto diretto con “scene di morte” che una volta facevano parte dell'esperienza comune (2/3 delle persone, oggi, muoiono nelle diverse istituzioni e non solo perché lì si trovano al momento del trapasso, ma perché più spesso vi vengono portate per consumare la loro dipartita).

Un discorso a parte meriterebbero i mass-media, che spesso propinano “scene di morte” crude e spietate, non di rado senza alcun rispetto per gli involontari protagonisti. Ma in questi, e altri casi, si deve parlare di “spettacolo da audience”, di “scoop” e clamorosità televisiva piuttosto

che di **esperienza della morte e del morire**. Se è vero che la maggior parte della gente muore nelle istituzioni sanitarie o assistenziali, è altrettanto risaputo che queste stesse organizzazioni regolano le sequenze del morire con prescrizioni o tacite consuetudini tese ad isolare sia l'avvenimento del morire che la salma del defunto. Il periodo che precede la morte viene abitualmente de-socializzato, si può anche dire “emarginato”, perché **sia la famiglia che la comunità in genere si trovano impreparati** nel farsi carico degli ultimi istanti di vita di chi muore (solitudine del morente).

1.1 “**Tutti un giorno devono morire,**

forse anch'io...”: la negazione della morte

Quando Elisabeth Kübler Ross chiese ai medici di un grande ospedale di Chicago (Usa), il permesso di intervistare qualche malato in fin di vita, incontrò le reazioni più strane: qualcuno l'accusò di crudeltà; per altri, i loro malati erano “troppo stanchi e deboli” per una simile conversazione, mentre altri negavano semplicemente di avere in cura pazienti vicini a morire. Nel loro rifiuto, nel loro resistere e in tutte quelle pur plausibili ragioni, lei ci leggeva i segni di un loro **inconsapevole difendersi dalla morte e da una grande paura**.

La morte è indubbiamente un personaggio scomodo e la si vorrebbe dimenticare, sia in ospedale come in altre situazioni o ambienti, perché va a sollecitare profonde angosce determinando di conseguenza condotte di evitamento e di distacco di vario tipo: atteggiamenti questi che, se da un lato difendono in qualche modo gli operatori o i volontari dall'angoscia, dall'altro anticipano al malato una “dolce morte” sul piano relazionale e sociale. Alla paralisi relazionale, che s'instaura attorno al malato prossimo a morire, si sostituisce talvolta un attivismo di tipo tecnico il cui scopo è soprattutto quello di **sedare l'ansia, il disagio e i sentimenti di impotenza e di colpa di chi assiste: meccanismi difensivi di negazione per “interdire il lutto” e non accettare la “perdita”**, la sconfitta di



NOTIZIE IN BREVE



Ascolto e dialogo

Empatia e accoglienza
Opportunità per i parenti

La Civica di Trento offre al parente uno spazio di ascolto accogliente ed empatico attraverso incontri individuali di counseling. Il counseling non è una terapia, si rivolge alla persona sana che ha bisogno di condivisione o che sta attraversando un momento di difficoltà. Gli incontri sono quindicinali, il venerdì (14-18). Per accedere è necessario contattare telefonicamente la counselor Francesca Valdini al 347 7235752 il giorno stesso. È garantita la riservatezza.



Il personale

Le nuove risorse assunte
Benvenuti ai colleghi

Da gennaio a giugno sono stati assunti: Paola Pedrotti, Drita Tafoska, Valentina Ravanelli, Serena Holbling, Daniela Telch, Nicola Stenico, Sabrina Mellace, Dario Salvatore Ferrara, Francesca Giovinazzo, Martina Slompo, Robert Zajac, Natalina Luzzi, Maria Giacoia, Elisabetta Coser, Nubialeticia Ortiz, Amalia Concetta Prisco, Tiziana Fiorentino, Alessandra Ragnes, Mariarosa Baldessarri, Marta Andreatta. Diamo il benvenuto a tutti i nuovi assunti.



chi più o meno consciamente si vive ed è vissuto come “guaritore onnipotente”. A questo meccanismo di negazione può essere riportata, almeno in certi casi, la domanda eutanastica: una “fuga in avanti”, un tentativo estremo di negare la sconfitta, un riprendersi il potere sulla morte decidendone almeno l’ora.

La negazione o rifiuto della realtà è un importante meccanismo di difesa dell’“Io”, cioè della per-

sona, che si riscontra con una certa frequenza anche nell’individuo malato: escludendo dalla consapevolezza ciò che riguarda la malattia, il malato cerca, inconsciamente, di bloccare la tensione emotiva che ne deriverebbe. È il tentativo di non vedere, il rifiuto di accettare le cose come sono. Così a volte il malato arriva a negare in buona fede le informazioni ricevute.

Nel meccanismo di difesa della negazione sono



coinvolti tutti i personaggi che nella malattia/an-
zianità entrano in scena: la società, gli operatori
sanitari e assistenziali, i familiari, i volontari, ed
anche il malato/anziato. Così anche la maggior
parte dei 200 malati intervistati dalla Kübler Ross
reagiva alla consapevolezza di avere una malat-
tia mortale con frasi del tipo: “No, io no, non può
essere vero!”. Espressioni di rifiuto e di negazione
che, frenando l'emergere improvviso dell'ango-

scia, permetteva ai malati di ritrovare il coraggio
e mobilitare con il tempo difese meno radicali. Se-
guivano quindi patteggiamento, depressione e,
se i malati potevano disporre di tempo e di aiu-
to adeguato, accettazione della realtà. Ciò che ge-
neralmente non veniva mai a mancare attraverso
queste fasi, e nei vari momenti della malattia, era
la speranza.

2. Una chiave di lettura per la vita: il morire visto come separazione, distacco, perdita

Proprio in prospettiva relazionale nella quale so-
no importanti i legami e la loro rottura, si coglie
meglio il significato vero di meccanismi difensivi
di fronte alla morte, come la negazione. **La morte
è vissuta innanzitutto come separazione, distac-
co, perdita.** Negare la morte significa più di tutto
difendersi dall'angoscia di quest'ultima separa-
zione. È il vissuto di separazione che meglio ci fa
comprendere il tipo di relazioni che si instaurano
attorno al morente e che finiscono per condizio-
nare e profetizzare il tipo di difese e il cammino
di adattamento. L'uomo, per vivere, ha bisogno di
legarsi affettivamente a qualcuno, o a qualcosa.
Nel corso del suo sviluppo, l'individuo intesse re-
lazioni, intreccia legami, “si attacca” a qualcuno o
a qualcosa; poi si separa per allacciare nuovi le-
gami e sperimentare nuovi attaccamenti. “Que-
sto ciclo di attaccamento e di separazione è l'es-
senza stessa della vita” (F. Paul-Cavaliere, *Mourir
vivant. Au risque de l'amour. Ed. Mediaspaul, Pa-
ris 1990*). “Molte delle più intense emozioni uma-
ne sorgono durante la formazione, il manteni-
mento, la distruzione e il rinnovarsi dei legami af-
fettivi. A livello di esperienza soggettiva la forma-
zione di un legame viene descritta come innamo-
rarsi, mantenere un legame amando qualcuno, e
infine, perdere il partner, o soffrire per qualcuno.
In modo simile, una minaccia di perdita provoca
angoscia, una perdita effettiva causa sofferenza
e depressione, ed ambedue le situazioni posso-
no creare collera...” (J. Bowlby, *Costruzione e rot-*

tura dei legami affettivi. Ed. Cortina, Milano 1982). Per il malato, ma anche per gli altri protagonisti della relazione, il processo del morire è prima di tutto un processo di separazione e di lutto, un distaccarsi più o meno improvviso e lacerante da tutto ciò di cui ci si è profondamente innamorati. Il morire è un cammino di separazione: perdere i propri oggetti d'amore, rompere i legami affettivi più importanti, l'attaccamento a quegli oggetti d'amore sui quali poggia la propria identità fatta di lavoro, di relazioni, di progetti, della casa, di abitudini, di punti di riferimento, di sicurezze, del proprio corpo, dell'immagine di sé, della propria autonomia, delle radici socio-culturali; in altre parole, della vita.

Negare la morte altro non è che il tentativo di negare le separazioni che più ci fanno soffrire; chi sta male in una qualche dimensione della propria persona, non teme di separarsi dalla vita, anzi.

Questo è il "perché" più vero e nascosto dell'atteggiamento di negazione che possiamo cogliere nei familiari, negli operatori, nel volontario, nel morente stesso. Un tentativo estremo di difendere i legami sui quali si è costruita e poggia la propria identità, gli "oggetti d'amore" che fanno parte della propria individualità; un chiudere gli occhi di fronte ad una definitiva, e perciò particolarmente angosciosa, separazione.

Le reazioni psicologiche che si osservano nei malati morenti raccontano la storia di un "travaglio di lutto particolare (e particolarmente doloroso) perché l'investimento affettivo su qualcos'altro

non sarà possibile. La ripresa di contatto con la realtà non può farsi che al prezzo di una rinuncia della realtà stessa" (B. Castro ed Altri, *Psychologie et cancer: place de la rationalization dans une maladie cancéreuse de mauvais pronostic*, in "Annales médicopsychologiques", 1991, 149, n. 16).

Ma negare la morte è anche tentare di far tacere "sentimenti di colpa" per progetti non realizzati e "oggetti d'amore" non sufficientemente amati, chiedendo ulteriori opportunità per sdebitarci. Che il momento del morire diventi per il paziente/anziano anche, paradossalmente, "una nuova opportunità", un'estrema fase di sviluppo emozionale fino ad allora inesplorata o fuori dalla sua portata, dipende da tanti fattori, non ultimo dal tipo di relazioni che le persone intorno al malato sanno instaurare.

"Dobbiamo considerare molto seriamente il nostro atteggiamento verso la morte e il morire - scrive la Kübler Ross - prima di poter sedere tranquillamente e senza angoscia vicino ad un malato (morente o anziano)... ed esaminare più attentamente le nostre emozioni e reazioni personali, poiché si riflettono sempre nel comportamento del paziente...". Accanto al malato morente noi entriamo in un gioco relazionale nel quale tutto ciò che facciamo, o non-facciamo, diventa per lui un messaggio psicologicamente e comunicativamente significativo. Richiamando il senso degli assiomi pragmatici della comunicazione dobbiamo ricordarci che accanto al morente tutto diventa parola che dice o comunica qualcosa, silenzio compreso.

L'INTERVISTA

LA SIGNORA LORENA RACCONTA L'ESPERIENZA DELLA MADRE ALMA, ACCOLTA PRESSO IL NUCLEO ARCOBALENO A SAN BARTOLOMEO



Come è stato il primo impatto con la Rsa?

Prima di parlare del mio impatto con la Rsa vorrei raccontare le premesse della mia situazione: il mio calvario, infatti, è iniziato molto prima, quando mi sono accorta che mia mamma cominciava ad avere i primi episodi di confusione. Subito ho sentito che dentro di me si era innescato un rifiuto psicologico nel pensare alla malattia demente, cercando una giustificazione per con-

vincermi che la causa fosse un'altra...

Dopo aver contattato per un consulto il medico di base, non volevo accettare la diagnosi e credere alle sue parole: mi sentivo mortificata e non volevo prenderne coscienza, continuando così a cercare di annullare il pensiero. A lungo andare la preoccupazione aumentava e mi rendevo conto di non poter più lasciare mamma da sola, che aveva bisogno di essere seguita di

più, cercando di accettare il pensiero della malattia demente. La sofferenza che ho provato è stata dolorosa e mi ha coinvolto sia a livello psicologico che fisico, provocandomi un forte stress. Mia mamma non era più in grado di dialogare, di darmi consigli, come faceva un tempo. I ruoli si erano invertiti e mi sono resa conto che era arrivato il momento di sostenerla, di difenderla, di proteggerla: era diventata lei la mia "piccola".

LE RIFLESSIONI

Il 6 giugno 2015 abbiamo vissuto un episodio difficile, quando l'ho portata al pronto soccorso per delle crisi psicologiche e la dottoressa ha preferito optare per un breve ricovero all'Ospedale di Trento. Mia mamma in quei giorni non riusciva a tranquillizzarsi ed era terrorizzata al pensiero di essere abbandonata lì. Proprio in quell'occasione mi hanno consigliato di fare una domanda definitiva presso una Rsa: per me è stata una pugnalata al cuore. Il 6 novembre 2015 è entrata definitivamente nella Casa di Cura - S. Bartolomeo (Rsa). L'impatto con il "Nucleo Arcobaleno" ha rappresentato per me una sofferenza indescrivibile: trovarmi in mezzo a queste persone che soffrono di malattie degenerative, di demenza senile o del morbo di Alzheimer mi ha scioccato. Fino a che non si viene a contatto con questi ambienti non si è davvero consapevoli di questa malattia.

Come è stato affidare la tua cara mamma a degli estranei, seppur professionisti?

Come è cambiato il tuo pensiero nel tempo?

Pensare di doverla lasciare era un dolore che mi stringeva il cuore e soprattutto ero cosciente che da quel luogo non sarebbe più uscita. Mi sembrava di volerla abbandonare, di lasciarla sola con delle persone estranee, di non poterla più proteggere, di "depositarla" come ormai una persona non più utile. Questa sofferenza per l'idea dell'abbandono è sempre stata presente in me, ogni giorno, e non si è mai attenuata.

Naturalmente dopo il primo momento abbiamo cominciato ad ap-

prezzare il "Nucleo Arcobaleno", perché l'ambiente interno sembrava un piccolo appartamento familiare molto curato e confortevole, dove gli ospiti potevano spostarsi nell'ambiente senza nessuna limitazione e pericolo. (...) Altro pensiero positivo e fondamentale è il personale del "Nucleo Arcobaleno", professionalmente molto preparato nell'assistere il malato. Nonostante la sofferenza di noi sorelle, siamo state soddisfatte che sia stata assegnata a questa struttura, perché era la nostra preferita.



Quali sono stati gli elementi fondamentali che ti hanno aiutato nel percorso di cura e di accompagnamento?

Tutti gli elementi sopra descritti sono stati molto importanti e fondamentali nel mio percorso familiare e mi hanno aiutata nell'inserimento presso la casa di cura dove si trovava la mamma.

Naturalmente il fattore principale è stato il personale del "Nucleo Arcobaleno". (...)

Purtroppo mamma è venuta a mancare il 29 aprile 2018 e oltre al dolore per la sua perdita, si aggiunge sempre il rimpianto di non essere riuscita a seguirla a casa.

Il mio dolore è sempre stato grande, però quando la vedevo mi si

apriva il cuore: l'ho amata molto e, nonostante la demenza, mi ha sempre trasmesso il suo grande amore e la sua gioia nel vedermi.

Eravamo entrambe felici dei nostri incontri.

Cosa ti porti dalla tua esperienza di familiare nel servizio del volontariato?

Indubbiamente l'esperienza di alcuni anni con mia mamma mi ha portato a crescere e rafforzare l'approccio con queste malattie, a capire meglio le persone affette di Alzheimer.

Il contatto diretto con queste persone ti fa comprendere nel modo migliore i loro problemi e come si differenziano a seconda delle diverse patologie. Queste persone sono molto sensibili e sono bisognose di tanto affetto, di sentirsi capite e di avere vicino qualcuno che parli con loro, di sentirsi ascoltate, sebbene spesso non si riesca a seguire il loro linguaggio; oppure capita che non si ricordino improvvisamente quello che chiedono o che si dice loro, e spesso fanno le stesse domande.

Sono entrata a far parte del volontariato poco dopo il ricovero della mamma alla Rsa S. Bartolomeo e ho scelto di rimanere anche dopo il suo decesso. Il primo periodo è stato molto duro e mi è costato parecchio ritornare dove lei ha vissuto i suoi ultimi anni, però a poco a poco mi sono sentita gratificata, e in questo ultimo periodo mi fa molto piacere ritornare in quell'ambiente, perché sono molto affezionata a tutto il personale e soprattutto agli anziani: loro ti riconoscono, desiderano parlarti e percepisci il loro affetto sincero.



di Debora Vichi, *Unità Operativa Innovazione, Qualità, Sviluppo risorse umane* e Diana Hoyos

Quando la formazione genera benessere

FOTOGRAFIA DIGITALE & LEGAME
CIRCLE ACTIVITY & LEGAME SOCIALE



IL RACCONTO DEI DUE PERCORSI

La formazione continua in azienda assume significati diversi per le persone a cui viene proposta: per alcuni ha il valore di **opportunità di aggiornamento delle proprie competenze**; per altri può significare dover stare seduto in un'aula; qualcuno può viverla come un mero obbligo e qualcun altro può riconoscerla come **fonte di risorse e strumenti da diffondere ai colleghi per migliorare il proprio modo di lavorare**.

Nell'ambito della gestione e sviluppo delle risorse umane, la formazione è un processo attivato dall'azienda che si pone almeno tre finalità: rispondere ai fabbisogni aziendali e ai bisogni personali di crescita delle competenze, favorire i processi di sviluppo organizzativo e prendersi cura psicofisica del lavoratore.

In questo primo semestre del 2019 il servizio Innovazione, qualità e sviluppo risorse umane ha realizzato tre iniziative formative, due nell'area della promozione del benessere e una nell'area della crescita delle competenze tecnico-professionali: **Fotografia digitale & Legame** in collaborazione con il sociologo-fotografo Luca Chisté; **Circle Activity & Legame sociale**, in collaborazione con il cantante Albert Hera; Prendersi cura della persona con demenza in collaborazione con la coordinatrice del Centro Diurno Giorgia Caldini e lo psicologo esperto in Psicologia dell'invecchia-

mento, Tiziano Gomiero. Tutti i percorsi sono stati proposti con adesione volontaria.

Dopo la conclusione dei corsi, ai partecipanti è stata chiesta la disponibilità a condividere una riflessione personale sul percorso frequentato partecipando a un'intervista semi-strutturata, progettata e realizzata dalla tirocinante in Psicologia delle organizzazioni e delle risorse umane Diana Hoyos. Molti hanno aderito alla proposta, ritagliandosi qualche minuto all'interno della giornata lavorativa, fermandosi al termine del turno, oppure, in qualche caso, venendo nella giornata di riposo.

Il racconto che segue riporta alcune riflessioni emerse nel corso delle interviste fatte in due dei tre percorsi sopra citati, Fotografia digitale & Legame e Circle Activity & Legame sociale.

FRA LUCE E DIAFRAMMA

Iniziamo con il corso di Fotografia Digitale & Legame. Il percorso formativo si poneva due obiettivi: da un lato, offrire conoscenze tecniche per l'impiego della fotografia digitale; dall'altro, si propone come occasione di riflessione sul proprio legame con l'organizzazione, fornendo l'opportunità di dare al pensiero una forma visibile tramite l'utilizzo delle immagini.

Sono stati intervistati 6 su 14 partecipanti. Rispetto alla motivazione che li ha spinti a iscriversi al

ESTRATTI DALLE INTERVISTE

- *Ho capito quel concetto della luce, del diaframma, del tempo... ecco... però ad oggi non è che me ne sono impossessata.*
- *Il saper cogliere nello sguardo non solo la bellezza dell'occhio, ma quello che lo sguardo trasmette.*

percorso, per alcuni è stato il desiderio di conoscere e imparare a utilizzare correttamente la macchina fotografica di casa; per altri, è stata l'opportunità per ricercare la basi per costruire o riconoscere un proprio registro fotografico; per altri ancora, la possibilità di riprendere in mano vecchie passioni o di coltivare per qualche ora la propria. Infine, ci sono state anche persone che si sono iscritte mosse semplicemente dalla curiosità e dal desiderio di **fare qualcosa di diverso**.

Gli apprendimenti riconosciuti dagli intervistati si possono dividere in quattro categorie: conoscenze, stati affettivi ed emotivi, apprendimenti lavorativi ed extra-lavorativi.

Tra le conoscenze, i partecipanti riportano di averne acquisite circa l'utilizzo della macchina fotografica sia a livello tecnico (es: diaframma, tempo di esposizione, Iso, Raw) sia a livello di soggetto fotografico (ritratti, foto in movimento, foto con poca o tanta luce ecc.). Inoltre, la richiesta del docente di inviare le foto tramite il programma We Transfer, ha stimolato lo sviluppo di nuove conoscenze nell'utilizzo del pc e di internet.

Gli apprendimenti correlati alla sfera emotiva ed affettiva si sono realizzati essenzialmente durante i workshop. Entrando nelle Rsa come fotografi, quindi con vesti diverse rispetto al lavoro quotidiano, alcuni degli intervistati riferiscono di aver provato pudore nel fotografare gli ospiti e perciò hanno preferito spostare l'obiettivo sul **backstage**

dell'attività di assistenza diretta (lavanderia, ristorazione, manutenzione) oppure fotografare situazioni di gruppo o di convivialità (es: gruppi di lavoratori, persone in sala da pranzo). Altri raccontano di aver vissuto sentimenti di tenerezza "leggendo" negli occhi degli ospiti una sorta di solitudine: si sono resi conto che nel lavoro quotidiano quel tipo di coinvolgimento viene soppresso, un meccanismo di difesa per riuscire ad assolvere il compito. Infine, alcuni hanno vissuto l'esperienza del workshop come un momento di contemplazione del processo di cura e assistenza, ricevendo indirettamente un rinforzo positivo rispetto al proprio lavoro di professionisti della relazione di cura. Tutti gli intervistati hanno manifestato l'esperienza di un sentimento di **collegamento reciproco**, creatosi nel gruppo dei partecipanti, formato da figure professionali provenienti da ambienti diversi con i quali si è creata l'opportunità di conoscersi in un modo alternativo rispetto a quello definito dal rapporto di lavoro.

Anche gli apprendimenti più direttamente riconducibili alla sfera lavorativa si sono realizzati durante il workshop sul campo. La gran parte degli intervistati ha acquisito maggiore consapevolezza delle diverse modalità di lavoro dei colleghi, delle interazioni che ci sono tra operatore e residente e tra residenti, del modo in cui viene organizzata la giornata degli ospiti. È stata anche un'occasione per riflettere sulle differenti tipolo-

ESTRATTI DALLE INTERVISTE

- *Si è creato dentro di me un certo pudore [...] infatti dopo io mi sono presa la macchina fotografica durante la settimana e ho colto dei momenti di vita di noi lavoratori*
- *Mi sono accorta di un sentimento che forse con il lavoro che faccio lo avevo messo da parte...*

gie di legame con il proprio lavoro e con l'organizzazione:

■ IL LEGAME DI APPARTENENZA

Rispetto al legame con l'organizzazione, il percorso ha fatto emergere l'esistenza di legami certi, visibili, riconosciuti (individualmente) e riconoscibili (dagli altri), ma anche di legami più sfumati, meno definibili, che si caratterizzano per una certa ambiguità che consente molteplici appartenenze. I legami di appartenenza sembrano assumere una forma riconosciuta e riconoscibile quando si riferiscono al proprio gruppo professionale, ma sfumano e diventano più ambigui quando ci si spoglia dell'abito professionale e si entra in relazione attraverso altri canali, che permettono di intravedere la possibilità di appartenenze diverse e alternative, cross-professionali.

■ IL LEGAME PROFESSIONALE

Le fotografie scattate hanno reso evidente la presenza di sguardi diversi con cui ciascun ruolo professionale guarda all'organizzazione. Ciascuna immagine rappresenta in modi diversi il teatro organizzativo delle nostre Rsa: dalla grande profondità di campo, che orienta la messa a fuoco sul backstage dell'assistenza diretta (il rifacimento letti, le attività di manutenzione, il servizio

ESTRATTI DALLE INTERVISTE

- *Mi ha fatto scoprire effettivamente cosa noi tutti i giorni facciamo*
- *L'osservare da esterna la relazione che c'è tra l'ospite e l'operatore che lo accudisce insomma. È stato interessante*

di lavanderia, ...), alla minima profondità di campo, capace di catturare nel dettaglio gli sguardi e le espressioni dei residenti. Tra i due estremi, le azioni e i gesti della cura, rappresentati sia in un contesto allargato che nel dettaglio del loro compiersi. Le immagini raccontano di un legame con l'organizzazione che si genera nel ruolo professionale: più il ruolo è vicino alla cura e al caring diretto, più ravvicinata è la profondità di campo; più il ruolo è lontano dalla cura e dalla relazione diretta con le persone residenti, più aumenta la profondità di campo.

■ IL LEGAME CON LA FRAGILITÀ

Le immagini di **caring** selezionate dal gruppo dei partecipanti per la fase di editing ritraggono prevalentemente l'azione dell'imbocco. Si tratta di un'attività di cura delicata, perché espone la persona imboccata in tutta la sua fragilità. Queste immagini sono il racconto di un legame con la fragilità, quella fragilità che un po' ci commuove e ci stimola a "fare" e un po' ci spaventa, perché la persona fragile diventa specchio di una realtà "umanamente umana". Il momento dell'imbocco è un momento di grande esposizione, come se la persona fosse nuda davanti a noi. Lavorare in un'organizzazione che si occupa di cura, popola il nostro spazio comune e condiviso anche della condizione di fragilità e il riconoscimento della fragilità è uno degli elementi di cui si so-

ESTRATTI DALLE INTERVISTE

- *Ho scoperto che uno dei miei fratelli è esperto di foto, cosa che io non avevo mai saputo.*
- *Mi ha fatto riflettere sulla modalità che hanno loro di vivere la loro giornata.*
- *Vedere l'altro per ricevere delle informazioni.*

LA FORMAZIONE

stanza il nostro legame con l'organizzazione. Per qualcuno, il percorso è entrato anche in famiglia. Tra gli apprendimenti che abbiamo definito extra-lavorativi, alcuni degli intervistati riferiscono che il corso ha dato loro l'opportunità di scoprire gli hobby di qualche familiare oppure di condividere le conoscenze apprese con i figli o rispettivi compagni.

RISCOPIRIRE IL BENESSERE

Il secondo percorso di cui vogliamo raccontare l'esperienza è **Circle Activity & Legame sociale**. Il percorso formativo si poneva l'obiettivo di far riscoprire alle persone che lavorano in Civica la possibilità di stare bene insieme all'interno dell'organizzazione, recuperando la dimensione del legame sociale. Sono stati intervistati 12 su 23 partecipanti.

Tutti hanno espresso una motivazione intrinseca nell'isciversi al corso: per alcuni dettata dal fare qualcosa di nuovo; per altri, determinata dal desiderio di relazionarsi e conoscere colleghi di altri

ambiti professionali; per qualcuno, stimolata dalla curiosità nel capire come si sarebbe intrecciata la parte canora con il miglioramento della comunicazione tra i colleghi; altri ancora sono stati mossi dal desiderio di mettersi in gioco, dall'aver già partecipato ad attività corali, dall'aver partecipato all'esperienza al Centro Diurno o l'averne sentito parlare.

Per qualcuno, la proposta formativa ha attivato un sentimento positivo verso l'organizzazione: ha fatto sentire l'ente ringiovanito, interessato al benessere delle persone e capace di vedere la persona oltre che il lavoratore. In generale, è emerso che, al termine di ciascun incontro, gli intervistati si portano a casa un senso di energia, relax e crescita personale.

Tutti i partecipanti hanno gradito la modalità ludico-esprienziale, in quanto toglie la tensione e permette di assimilare gli argomenti in modo spontaneo e semplice. Ecco alcune delle cose che gli intervistati hanno detto a proposito della motivazione a iscriversi al percorso:

Far qualcosa di nuovo

C'erano tante figure di tanti diversi ambiti

Possibilità di scegliere un corso non obbligatorio

Possibilità di fare qualcosa che altrimenti non avrei fatto *È un corso liberatorio*

Ente ringiovanito Ho fatto l'esperienza al Centro Diurno

Cantavo in un coro **Una cosa innovativa**

Curiosità dopo aver letto la locandina Momento per ritrovarsi con persone

METTERE IN GIOCO SE STESSI che magari conosci poco o per niente

IL FATTO CHE CI FOSSE UNO SFONDO MUSICALE *Passaparola (collega del Centro Diurno Alzheimer)*

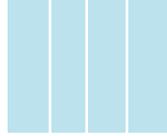
Tramite il gioco si assimila con spontaneità
e semplicità gli argomenti *Vengo rilassata al corso ed è l'unica roba positiva di lavoro in questo periodo*

Mi piace molto la relazione

Ci si sente valorizzati Dà qualcosa dal punto di vista umano e non solo professionale

Si sente più carico, più sereno **POSSIBILITÀ DI MIGLIORARE I RAPPORTI TRA COLLEGHI**

Fiducia in quello che dice Debora (+ rilievo del docente) *Qualcosa che ti stacca e ti rilassa*



LA FORMAZIONE

Dalle interviste emerge che la partecipazione al percorso ha offerto ai partecipanti l'occasione di riflettere sia sulla propria persona dinanzi al lavoro/vita personale sia nei confronti delle dinamiche che sorgono nell'equipe o nelle diverse relazioni lavorative tra colleghi.

A livello individuale, alcuni riportano l'importanza di uscire dai propri schemi per mettersi in gioco in maniera diversa nel lavoro e fare delle autoriflessioni. Per tutti, il concetto di "legeresse" è stato molto gradito; alcuni l'hanno usato come codice di comunicazione per scambiarsi un saluto al timbrino con i colleghi; altri per sciogliere la tensione in situazioni di stress lavorativo in équipe; altri ancora per vivere in modo meno reattivo le situazioni di conflitto con i colleghi. A livello di gruppo, l'apprendimento riportato dai par-

tecipanti riguarda principalmente il concetto di "chi è il mio collega?". Alcuni degli intervistati hanno riferito di un cambiamento stravolgente di prospettiva, passando da una visione settoriale (stesso ruolo/equipe) a una più ampia, che comprende tutti i lavoratori della Civica, collegati per il raggiungimento di uno scopo comune.

Un altro aspetto su cui il gruppo ha riferito di aver acquisito nuova consapevolezza è stato il riconoscimento dell'importanza di conoscere le persone con cui si lavora e di soffermarsi a comprendere il perché alcuni fanno certe cose: il desiderio di conoscere e la posizione di ascolto sono la via per sentirsi parte di un insieme in cui ognuno ha il proprio pezzettino di responsabilità, collegato a quello di tutti gli altri. Ecco alcune delle frasi che i partecipanti intervistati ci hanno detto:

Guardare le situazioni GUARDARE IN UN ALTRO MODO con un altro punto di vista LE DINAMICHE CHE ACCADONO NELL'EQUIPE

Conseguenze di un messaggio dato in modo errato **Nel gruppo**
ci si può riscoprire

Cercare di capirsi un po' di più Guardare il proprio,

Si può lavorare anche con persone diverse *Prendere le cose* a non giudicare

*Conoscere le persone con cui lavori
in modo diretto/indiretto*

con leggerezza

**SAPER
COGLIERE**

Sentirsi parte di un uno UTILIZZO NEL LAVORO (BATTUTE, LEGGEREZZA)

Percezione di armonia tra colleghi dello stesso piano

Comprensione delle visioni dei diversi reparti

Vedere più le reazioni delle persone che hai vicino

*Si può entrare
in comunicazione*

OSSERVAZIONE DI COME SI COMPORTANO

Qualcuno che diriga

la squadra ma bisogna vedere

GLI ALTRI *Migliora l'atteggiamento con gli altri*

se ascoltiamo/se abbiamo voglia di capire

Lavora sull'interiorità, ricerca di se stessi, spunti di riflessione **METTERSI IN GIOCO ANCHE**

Tutti colleghi perché facciamo parte dello stesso ente **IN MANIERA DIVERSA NEL LAVORO**

Uscire dalla propria fossilizzazione Non essere troppo istintivi

Condivisione con altri colleghi dello stesso piano o altre strutture

Le due esperienze formative di cui vi abbiamo raccontato hanno aperto la strada a un utilizzo della formazione anche come strumento di cura: cura delle persone che lavorano in Civica, cura dei legami, delle appartenenze, delle relazioni. Cura dell'integrazione. Le due esperienze sono state realizzate in via sperimentale, ma le reazioni dei partecipanti ci incoraggiano a pensare che possano essere riproposte. In sintesi, che cosa abbiamo imparato?

- 1. Incontrarsi in azienda “senza divisa” consente di travalicare gli spazi di legame definiti dalla professione e apre alla conoscenza reciproca;
- 2. L'opportunità di vedere anche solo uno spiraglio del mondo dell'altro, permette di arricchire il proprio sguardo includendo le prospettive degli altri;
- 3. Uno sguardo “arricchito” favorisce la costruzione di una visione più complessa dell'organizzazione;

- 4. Il legame (ciò che ci lega, ciò che ci separa) si consolida, diventa “più adulto”, perché si arricchisce della prospettiva di altri che permette maggiore conoscenza reciproca e una migliore comprensione da parte del singolo di se stesso e del proprio modo di vivere, leggere, interpretare e immaginare l'organizzazione.

Un ringraziamento particolare va ai docenti che ci hanno aiutato a realizzare questi percorsi, Luca Chistè per il percorso Fotografia digitale & Legame e Albert Hera per il percorso Circle Activity & Legame sociale. Un ringraziamento doveroso va anche alla direzione della Civica di Trento che ha creduto nelle proposte formative presentate e ci ha permesso di realizzarle.

Infine, ma non ultima, un grazie speciale a tutti i partecipanti, perché con il “esserci stati” e grazie all'entusiasmo che hanno manifestato, hanno portato una buona dose di bellezza in questa prima parte del 2019!

NOTIZIE IN BREVE



Nel mondo di Giulia In viaggio con l'Alzheimer Fest *Spettacolo in scena*

Persone, emozioni, luoghi del cuore, istanti custoditi nella memoria assieme ad altri ricordi che stanno scomparendo sotto il peso dell'Alzheimer: c'è tutto questo in “Nel mondo di Giulia”, prodotto partendo

dalle storie personali di alcuni ospiti, raccolte dagli operatori del Centro Diurno Alzheimer della APSP Civica di Trento, rielaborate e trasposte in uno spettacolo itinerante e interattivo dalla regista Maura Pettorruso con la compagnia Teatroovunque. Lo spettacolo è andato in scena, nell'ambito dell'iniziativa “In viaggio con l'Alzheimer Fest”, a Palazzo Geremia a Trento, in via Belenzani, mercoledì 12 giugno, e in replica domenica 16 giugno a Levico Terme, al parco asburgico presso la Barchessa. Tra manifestazioni, incontri, dibattiti e spettacoli, per sensibilizzare la cittadinanza in merito alle problematiche sanitarie, sociali e culturali che le famiglie devono affrontare quando un loro caro incontra l'Alzheimer o altre forme di demenza, prosegue intanto, coinvolgendo vari territori, “In viaggio con l'Alzheimer Fest”.

La conclusione è stata a Levico Terme il 15 e 16 giugno, con attività al lago, nel borgo e nel Parco delle Terme. Quella svoltasi in Trentino dal 6 al 16 giugno è stata una tappa di un'iniziativa nazionale, che si svolgerà a Treviso dal 13 al 15 settembre. Gli eventi nella nostra provincia, aperti a tutti, sono stati organizzati dai servizi sociali delle Comunità, in collaborazione con le Associazioni Alzheimer, le APSP e altre realtà del territorio. Il coordinamento della manifestazione è del Tavolo di monitoraggio del Piano provinciale demenze. Lo scorso anno ad ospitare l'Alzheimer Fest nazionale era stato proprio il Trentino, in particolare proprio il Comune di Levico Terme dove, quest'anno, si è tenuta la conclusione dell'iniziativa trentina. Per approfondire: www.alzheimerfest.it

Di Diana Hoyos

Bussare alla porta ed entrare a gustarsi il lavoro



L'ESPERIENZA DI TIROCINIO IN CIVICA

Sono Diana, una studentessa di Psicologia delle Risorse Umane e delle Organizzazioni dell'Università di Trento e ho fatto il tirocinio di magistrale presso la Rsa San Bartolomeo nell'ufficio Qualità, Innovazione e Sviluppo delle Risorse Umane, con la dott.ssa Debora Vichi. Le mie giornate lavorative sono state molto varie e ho visto sul campo concetti per me finora soltanto teorici: sviluppo di carriera per il personale, analisi e progettazione della formazione da parte del responsabile, gestione delle dinamiche di gruppo nelle riunioni dei gruppi di coordinamento o nei momenti dello svolgimento dei corsi di formazione e una parte di gestione della burocrazia.

L'università finora mi ha dato molte conoscenze teoriche: certo, ci sono gli esperimenti e l'esercitazione sui diversi argomenti che forniscono dati pratici, ma essere entrata in un'organizzazione e aver vissuto in prima persona le dinamiche della gestione del personale, con persone vere, mi ha permesso di avere un assaggio di cosa sarà il mio lavoro in futuro e di comprendere come dovranno essere calate, nei contesti lavorativi, le teorie apprese. Presento qui degli esempi per spiegarmi meglio.

In ambito psicologico, a livello della formazione, è di vitale importanza identificare quali sono i bisogni formativi del personale ai fini di migliorare le prestazioni lavorative e contribuire allo sviluppo personale, cioè aggiungere benessere lavorativo psicofisico. Svolgendo il tirocinio qui in Civica ho imparato a rendere operativa la progettazione formativa: ho compreso le dinamiche che stanno dietro al se-

guito dell'identificazione dei bisogni. Da una parte c'è la gestione burocratica che riguarda: presentare il progetto alla Direzione, contattare il rispettivo insegnante, inviare le brochure dei corsi ai colleghi e coordinatori, raccogliere le adesioni e gestire le disdette, preparare e inviare le convocazioni, gestire il foglio presenze e disporre la sala dove si terrà il corso. Dall'altra parte c'è la gestione relazionale in cui si curano i ponti di comunicazione tra i colleghi, ai fini di facilitare la trasmissione degli obiettivi del corso; inoltre, si dà lo spazio al rafforzamento delle relazioni di colleganza.

Un altro pilastro di psicologia che ho approfondito è stato il gruppo come strumento di lavoro. Qui in Civica ho partecipato, come osservatrice e accompagnatrice della mia tutor, alle riunioni dei diversi gruppi di lavoro: formazione (si occupa della del piano della formazione triennale), Civica Informa (si occupa della redazione del giornalino interno) e gruppi di lavoro locale (dove c'è il coordinamento del progetto sperimentale di Rta in due Rsa, Gabbio e Stella del Mattino). In questi gruppi ho percepito la ricchezza dell'eterogeneità nella composizione del team di lavoro quali: l'esperienza lavorativa, i tratti di personalità e il ruolo professionale. Queste variabili, insieme alle problematiche da trattare, guidano l'integrazione tra i membri e mi hanno permesso di presenziare i processi di coesione, negoziazione, opportunità di scambio nella conoscenza del lavoro altrui e gestione dei momenti di tensione. In altre parole, ho percepito un ascolto attivo tra i membri e un empowerment socio-relazionale.

LA FORMAZIONE

L'intervista è un altro strumento di lavoro che in psicologia viene usato a diversi scopi: alcune volte è usata per selezionare il personale che ricoprirà una mansione, altre volte per comprendere le dinamiche che stanno alla base di un problema o, altre ancora, per avere conoscenza di un qualche aspetto in particolare. L'intervista è un metodo che permette la raccolta di informazioni diretta tra i soggetti interessati. Essa si può condurre a focus group o individuali. Con il tirocinio ho assistito, come osservatrice, a due focus group nella Rsa Stella del Mattino per il marchio qualità e potuto affinare la tecnica delle interviste nella Rsa San Bartolomeo. Questo è stato possibile grazie alla fiducia e alla condivisione del lavoro che in tutto il percorso di tirocinio la tutor ha avuto nei miei confronti. Di fatto ho creato e condotto le interviste ai colleghi iscritti al corso di "Fotografia Digitale & Legame", "Circle Activity & Legame Sociale" e "Prendersi cura della persona con demenza". È stata un'esperienza estremamente arricchente: definire lo scopo, pensare alle domande, eseguire le interviste e scrivere i rispettivi report. Soprattutto, condurre le interviste ai colleghi mi ha gratificato molto perché nelle risposte ho percepito: rispetto per la mia figura di tirocinante, sincerità, condivisione delle riflessioni private, felicità di partecipare a corsi che si prendono cura del valore umano e non solo lavorativo, speranze nell'unificazione della cultura organizzativa e il desiderio che tutte le figure componenti l'organizzazione possano togliere le barriere di distanza tra persone (pur rispettando ognuno la professionalità altrui). Vorrei aggiungere una perla: la partecipazione all'intervista era volontaria e ognuno degli intervistati si è trovato il mo-

mento per collaborare, chi fermando il lavoro, chi venendo nella mia postazione a fine turno e chi venendo in Civica il giorno di riposo.

Durante il tirocinio ho avuto, con la mia tutor, svariati e costanti momenti di confronto in cui ci sono stati scambi di feedback circa le attività svolte giornalmente, passaggi di informazioni utili ad immergermi e aiutarmi a fare un quadro generale della Civica di Trento. Inoltre, nonostante la mia poca esperienza, lei mi ha fatto sentire che siamo entrambe delle professioniste e che ognuna poteva imparare qualcosa dall'altra.

Potrei andare ancora avanti a raccontarvi quanto ho imparato dal tirocinio, ma non vorrei annoiarvi. Vorrei piuttosto ringraziare tutti voi che mi avete accolto in questi due mesi: chi parlandomi di questioni lavorative, chi aiutandomi a svolgere i miei compiti lavorativi, chi salutandomi quando ci incrociavamo o chi accettando che potessi presenziare le diverse attività in cui sono stata coinvolta. Grazie perché in questi due mesi sono venuta a lavorare in Civica molto volentieri e mi avete trasmesso uno stile lavorativo da portarmi nella mia carriera professionale: occuparsi di benessere e qualità in un'organizzazione è un processo bidirezionale in cui la responsabilità è detenuta dal responsabile dell'ufficio qualità, innovazione e sviluppo risorse umane e la collaborazione è tra i diversi uffici del personale, coordinatori di struttura, gruppo di direzione e colleghi dell'assistenza e supporto.

Nella speranza che la mia presenza come tirocinante vi abbia lasciato dei ricordi positivi, vi saluto e chissà se più avanti ci vedremo ancora.



***Molti di noi sono più capaci di altri,
ma nessuno di noi è capace quanto tutti noi***

(Tom Wilson)



di Claudia Offer, *educatore professionale presso la sede di San Bartolomeo*

Perché no?

Un percorso formativo e di confronto per i nostri volontari

MOMENTI DI CONFRONTO

Da gennaio a maggio 2019 si è svolto presso la sede di San Bartolomeo un corso di formazione rivolto ai volontari che prestano servizio presso la nostra casa e rivolto anche a potenziali nuovi volontari. Il corso ha preso vita anche a seguito del confronto alla festa di Natale con i volontari stessi, che

avevano chiesto la possibilità di avere dei momenti di scambio e di informazione. Uno dei temi forti emersi in quell'occasione era quello della demenza e delle sue implicazioni. Proprio per questo il percorso, organizzato in quattro momenti, ne ha visti due dedicati a questa malattia.

Nello specifico il primo blocco, presentato dalla dottores-



APPROFONDIMENTO

Negli occhi di chi cura

L'accompagnamento nelle ultime fasi della vita in Rsa

I vecchi ospizi erano luoghi cupi e squallidi, dove ci si limitava a "custodire" e nascondere vecchiaia, dipendenza, inabilità, morte.

Le odierne Rsa (Residenze Sanitarie Assistenziali) vogliono essere luoghi che accolgono e accompagnano persone che si apprestano a vivere l'ultima parte della loro vita.

Competenza, professionalità, ma anche sensibilità ed empatia sono i prerequisiti di chi vi opera.

Qual è, però, l'esperienza di donne e uomini che, per lavoro, nutrono, lavano, vestono e accarezzano quotidianamente corpi sofferenti e devono sopportare lutti, certo più lievi di quelli dei familiari di chi muore, ma continui, per anni e anni?

Un po' per volta, la familiarità con il lutto cambia l'umore, il carattere, il modo di percepire il mondo, la vita, il senso delle cose. A volte, forse, arricchisce, apre occhi e mente.

Ma a che prezzo?

Questo libro espone i risultati di una ricerca qualitativa basata su 230 interviste a operatori che lavorano in Rsa. Non presenta statistiche, non analizza (non sistematicamente) numeri e percentuali: è un libro di narrazioni, ed è però anche un report scientifico, ossia uno strumento per conoscere e comprendere.



sa Elvira Prete, è stato un approfondimento sulle problematiche connesse alla patologia. La psicologa ha puntato l'attenzione sia sulla spiegazione dei problemi e dei disturbi del comportamento che le persone colpite possono presentare sia sul loro essere persone, prima di tutto. In tal senso chi le incontra deve sempre aver ben presente che incontra una persona prima che **una persona affetta da demenza.**

Il secondo momento, organizzato da Claudia Offer, educatore della struttura, e Irene Nardelli, infermiera referente del nucleo, ha preso in esame gli aspetti relazionali dell'approccio con persone affette da demenza.

Il taglio è stato molto pratico: i volontari si sono messi in gioco sperimentando e provando alcune situazioni quotidiane della relazione e della gestione, avendo poi modo di avere alcune semplici spiegazioni e accorgimenti.

Nella terza giornata si è dato spazio al tema della famiglia e in particolare ai vissuti che potrebbe vivere chi è costretto ad accompagnare un proprio caro in Rsa. Per questo motivo sono state presentate due testimonianze di famigliari che hanno avuto questa esperienza e che sono stati in grado di elaborarla e renderla ricchezza per sé e per gli altri. A questo proposito si può leggere la testimonianza di Lorena, riportata a pagina 19.

L'ultimo incontro, affidato a Guido Guidolin, counselor spirituale della struttura, ha trattato l'argomento del fine vita e dell'aggravamento della persona che si assiste. In particolare questo momento ha permesso la riflessione dei volontari su come si affrontare questa fase e l'elaborazione del lutto, senza dimenticare i propri vissuti di fronte al peggioramento della situazione e/o alla morte. Alle quattro giornate di corso ne è poi stata aggiunta una, **aperta anche a famigliari e operatori:**

l'incontro con la dottoressa Rocchetti che ha raccontato e presentato il suo libro "Negli occhi di chi cura", frutto di una lunga esperienza di formazione con il personale che quotidianamente cura e assiste la persona in Rsa.

Tutti i momenti hanno cercato di fornire **stimoli di riflessione e spunti interessanti**, favorendo anche il confronto tra volontari e tra volontari e personale, in un'ottica di miglioramento e sostegno reciproco. A conclusione del percorso è stato fatto compilare ai partecipanti un questionario di gradimento (anonimo), al fine di avere un riscontro sulle giornate e raccogliere suggerimenti per incontri futuri. I risultati sono stati molto positivi e stimolano noi a proseguire sulla stessa lunghezza d'onda, anche su esplicita richiesta degli stessi. Tutti i partecipanti si sono espressi considerando il corso in generale, e poi i singoli moduli, molto o abbastanza utile per il loro servizio; le metodologie utilizzate sono state ritenute efficaci per trasmettere i contenuti e raggiungere gli obiettivi. Anche i tempi per trattare gli argomenti sembrano essere stati ben calibrati secondo le esigenze formative. Alla fine sono state previste delle do-

mande aperte per raccogliere suggerimenti e temi da affrontare in un percorso futuro (comunque dopo la pausa estiva). Dalle risposte è arrivato il mandato di proseguire sui temi della demenza e del fine vita, che erano i due cardini principali della proposta. Si valuterà come approfondirli e svilupparli maggiormente, affrontando le diverse sfaccettature che i temi implicano.



IL RACCONTO FOTOGRAFICO DI UNA GIORNATA SPECIALE



ATTIMI DI CONDIVISIONE



■ **Allegria e spensieratezza**

*I membri del Camper Club hanno trascorso
bei momenti nella residenza La giornata è stata
coronata dal dono di una macchina fotografica.*

■ **Momenti di gioia**

*Edoardo, 17 anni, è arrivato in visita
con la sua fisarmonica e ha intrattenuto
gli ospiti della residenza.*



Porte aperte a San Bartolomeo: il **Camper Club** di Trento in visita



SULLE NOTE DELLA FISARMONICA

Sabato 8 giugno abbiamo avuto il piacere di ospitare un gruppo di associati del Camper Club di Trento, in visita per conoscere la realtà della Rsa. I rappresentanti del Club ci hanno donato una macchina fotografica, che è stata consegnata alla nostra Presidente.

C'era con loro anche il giovane Edoardo, che con la sua fisarmonica ha intrattenuto i nostri residenti, regalandoci una giornata all'insegna della spensieratezza e piena di allegria.

Grazie di cuore per la presenza di queste volenterose persone, che rendono questi luoghi ricchi di normalità quotidiana.

LA TESTIMONIANZA DI ANNA

Come deciso nell'assemblea di fine anno, un gruppo di soci e due camper è andato a far visita agli ospiti della residenza per anziani di San Bartolomeo. Per me è stata la prima volta in visita a una casa di riposo. Le persone che avevo davanti - tante in carrozzina - erano uomini e donne ai quali noi dobbiamo tanto, perché sono state i nostri genitori non molto tempo fa. Fra poco o fra tanto quelle persone saremo noi, anche se adesso non ci pensiamo, ma inevitabilmente il tempo ci porterà ad esserlo. Avevo davanti uomini e donne fragili nel corpo o nella mente, ma accuditi con amore dal personale che non lesinava una carezza ed un sorriso, mentre gli ospiti sapevano accettare l'aiuto con umiltà cosciente. Noi abbiamo portato la musica con Edoardo, un ragazzo di 17 anni, che con la sua fisarmonica ha conquistato i presenti. Giuseppina, invitata dal nostro Presidente, ha ballato e perfino cantato al microfono con voce intonata, come pure la sua omonima detta Cicci. Mauro, un cavaliere che ha coinvolto col valzer tante signore e avrei voluto saper ballare anch'io, almeno un po', per volteggiare con lui. Purtroppo non conosco i nomi di tutti i ballerini, ma l'importante è che abbiamo trascorso un piacevole pomeriggio assieme. Siccome "no se va en visita con le man en man" abbiamo consegnato alla giovane Presidente una macchina fotografica che è stata molto apprezzata. Quando ci siamo salutati ci siamo ripromessi di rivederci per consolidare questa nuova amicizia.

Alessandrina, simpatica ed efficiente collaboratrice, ci ha poi condotto in una saletta dove ci attendeva una ricca merenda che abbiamo ovviamente apprezzato.

Il cancello si è chiuso dietro il mio camper. Sono ritornata nel mondo di corse e preoccupazioni, portando nel mio cuore però una nuova lezione di vita: l'amore per le piccole cose che ormai non fa più parte della nostra vita frenetica che ci spinge a dimenticare questi piccoli atti di cortesia che ti danno un senso di pace.

Trento, 8 giugno 2019

Anna

di Elisa Offer e Margaux Mazzocchi,
*educatrici professionali dell'Rsa Angeli Custodi
 e rispettivamente OLP e vice OLP del progetto "Coloriamo la vita 2.0"*



■ FIGURA 1. Le installazioni realizzate nel seminterrato della volontaria in servizio civile Stefania Conte

Rsa Angeli Custodi : il progetto di restyling degli ambienti comuni continua

IL CONTRIBUTO DELLA SCUOLA ARTIGIANELLI

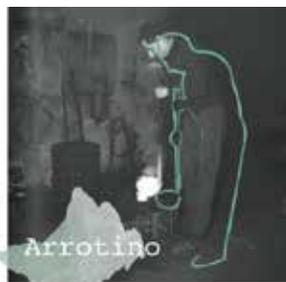
■ COLORIAMO LA VITA

Continua il processo di abbellimento degli spazi comuni dell'Rsa avviato nel 2018 e curato principalmente dalla volontaria in servizio civile provinciale Stefania Conte, nell'ambito del progetto "Coloriamo la vita", in stretta sinergia con i Residen-

ti, gli operatori sociali e il familiare-volontario Silvano Grassi. In particolare, al fine di completare l'abbellimento del seminterrato in coerenza con le installazioni già prodotte da Stefania, si è pensato di attivare un progetto di collaborazione con l'Istituto Pavoniano Artigianelli per le Arti Grafiche

PROPOSTA N. 1

Nicola Linardi



IL RESTYLING



■ PROPOSTA N.2

Manuel Munari



di Trento per la produzione di ulteriori idee grafiche utili ad arricchire le pareti vuote del corridoio di collegamento con il parcheggio auto coperto e l'ingresso fornitori, beneficiando del materiale fotografico e letterario raccolto dalla volontaria durante il suo semestre di attività a diretto contatto con i residenti e con i loro racconti autobiografici. Il lavoro di ideazione è stato affidato alla classe della docente Annalisa Filippi che, dopo un opportuno sopralluogo con i ragazzi per un'approfondita analisi dei bisogni, ha portato all'elaborazione di tre interessanti proposte grafiche curate dagli studenti Nicola Linardi, Manuel Munari e Alexis Lovesson, riportate in queste pagine. Ora sarà compi-

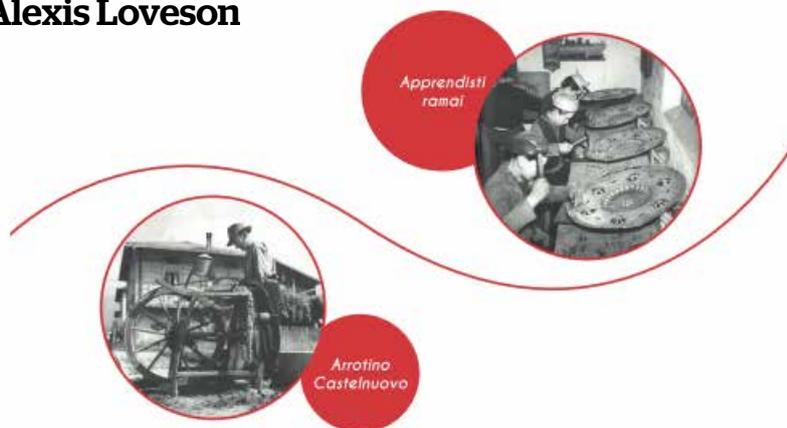
to della struttura "selezionare" una delle tre proposte e procedere all'allestimento delle pareti, avvalendosi, ancora una volta, del supporto concreto del servizio civile volontario che ripartirà il 1 luglio 2019.

Da poco infatti la provincia di Trento ha ufficialmente approvato e finanziato un nostro nuovo progetto semestrale di servizio civile volontario, "Coloriamo la Vita 2.0", presso la nostra Rsa.

Nel frattempo, l'A.P.S.P. Civica di Trento, rappresentata dal Servizio Sociale promotore dell'iniziativa, ringrazia i tre giovani progettisti grafici dell'Istituto di Arti Grafiche per la dedizione, l'impegno e la sensibilità profusa nei loro progetti.

■ PROPOSTA N. 3

Alexis Loveson



IL RESTYLING





INOSTRI VOLONTARI

DEL “SERVIZIO VOLONTARIO EUROPEO”

Scopriamo qualcosa in più su Abdallah e Irina, che stanno svolgendo il Servizio Volontario Europeo presso la Civica di Trento.



ABDALLAH HAJJI

Mi chiamo Abdallah Hajji, vengo della Tunisia. Sono un volontario nella casa di riposo Civica di Trento grazie al Servizio Volontario Europeo (SVE). La mia esperienza durerà 11 mesi.

Abdallah, perché hai scelto l'Italia?

Sono stato spinto dalla motivazione di conoscere una nuova cultura e nuovi modi di vita e di imparare la lingua italiana. Sono molto contento di vivere questa esperienza con gli anziani tutti i giorni, per fare tante attività come la ginnastica, la tombola, la pittura. Sono orgoglioso di questa esperienza e felice di condividerla con i colleghi fisioterapisti e i nostri supervisori.

Tunisia

اسمي عبدالله من تونس جنيت لاييطاليا كمتطوع تحت برنامج الخدمة التطوعية الاوروبية للعمل في مركز رعاية المسنين لمدة 11 شهرا لماذا اخترت إيطاليا كنت و مازلت متحفز لهذه التجربة كذلك للتعرف على ثقافة جديدة ، تقاليد و نمط حياة أخرى و لتعلم اللغة الإيطالية التي لطالما كنت اريد ان اتقنها انا سعيد جدا لخوض هذه التجربة مع كبار السن و التي تتمثل في مساعدتهم للقيام بالعديد من الانشطة و في مشاركتهم الحديث كما يسعدني مشاركة هذه التجربة مع اخصائي العلاج الطبيعي و المشرفين
عبدالله الحجاجي



IRINA

Mi chiamo Irina. Ho 19 anni e vengo dalla Germania. Faccio il mio Servizio Volontario Europeo (SVE) a Gardolo, nella casa di riposo "Stella del Mattino".

Irina, perché hai scelto l'Italia?

Ho appena finito la scuola e ho deciso di prendermi un anno di pausa prima di riprendere gli studi, e di venire in Italia. Volevo fare qualcosa in ambito sociale, così sono arrivata alla casa di riposo "Stella del Mattino" a settembre 2018. Sono qui già da otto mesi e sono molto felice. Mi piace tanto il lavoro con gli anziani. Fin dal primo giorno tutti sono stati molto gentili con me, e con il tempo ho potuto conoscere sempre meglio gli ospiti. Gli anziani mi fanno sorridere ogni giorno e sono sempre felice quando trascorro il tempo con loro.



Ich heiße Irina. Ich bin 19 Jahre alt und komme aus Deutschland. Ich mache meinen EFD (Europäischen Freiwilligendienst) im Altersheim "Stella del Mattino" in Gardolo. Bevor ich nach Italien gekommen bin, habe ich mich entschieden, nachdem ich die Schule beendet habe, mir ein Jahr Pause zu nehmen, bevor ich anfangen zu studieren. Ich wollte etwas zu unserer Gesellschaft beitragen und habe mich somit entschieden ins Altersheim "Stella del Mattino" zu gehen. Dort habe ich meinen Freiwilligendienst im September 2018 angefangen. Seit 8 Monaten bin ich jetzt schon hier und bin sehr glücklich mit meiner Entscheidung, denn es gefällt mir sehr mit alten Menschen zu arbeiten. Vom ersten Tag an waren alle sehr nett zu mir. Mit der Zeit habe ich die Bewohner des Altersheims immer besser kennen gelernt und jeden einzelnen auf seine Art und Weise lieb gewonnen und ins Herz geschlossen. Sie bringen mich jeden Tag zum Lächeln und ich bin immer froh, wenn ich Zeit mit ihnen verbringen kann.



L'Albero della Vita



UN TOCCO DI COLORE

Alla parrucchiera della Rsa di S. Bartolomeo non è mai piaciuta la parete bianca che l'ospite si trovava davanti quando entrava nel "salone" per una messa in piega o un taglio. Da qui l'idea di dare un senso, un significato a questa parete, ma anche a tutto l'ambiente circostante. Grazie a Stefania, operatrice dell'intervento 19, con una passione e una formazione artistica alle spalle, si è riusciti a far parlare e comunicare quell'anonima parete bianca. Qui di seguito sono riportate le reazioni di alcune ospiti di fronte a questa opera d'arte. Emozioni e sensazioni sulla rappresentazione dell'Albero della Vita.

“Senso di libertà”

RITA CAMPESTRINI

“Primavera, calma, tranquillità”

LUIGINA NICOLODI

**“C'ero qui quando
hai piantato quell'albero”**

FRIDA DEMATTÈ

“Meraviglia, felicità”

RITA MICHELAZZI

“Stupendo”

AURORA BAGGETTA

Ascoltare...
Ascoltarsi



“Bello, sembra di entrare in un parco”

ENRICA GIULIANI

“Mi ricorda quando da giovane andavo nei boschi”

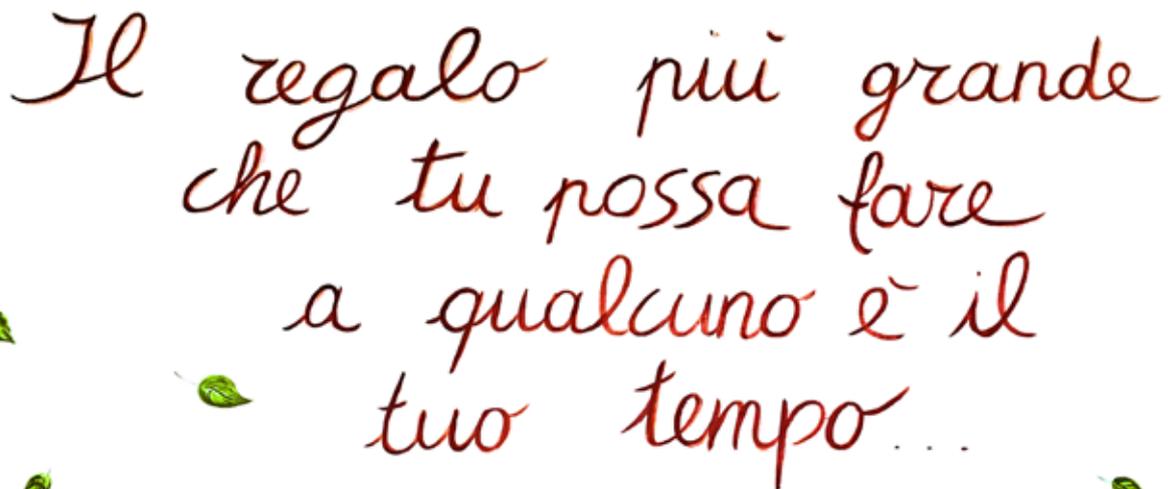
OLGA FACCI

“El par vero!”

GIULIA TAMANINI

L'idea ha “contaminato” poi anche il locale riservato all'estetista.

Un grazie alla parrucchiera, all'estetista e a Stefania.



Il regalo più grande
che tu possa fare
a qualcuno è il
tuo tempo...

Le strutture sul territorio





 **CIVICA** informa
QUOTIDIANITÀ, INFORMAZIONE E OLTRE