



**Un grazie sentito
per i risultati raggiunti**

**Il 2020 si annuncia
ricco di novità**



L'AMMINISTRAZIONE

**Come capire i meccanismi
del cartellino e del portale**

I consigli per comprendere
il funzionamento del sito

RIFLESSIONI

**La relazione
di cura invisibile**

Tra passione, fatica fisica
e coinvolgimento emotivo

SCAMBI

La figura dell'educatore

Una riflessione sul ruolo e la missione
di un profilo importantissimo

Un grande grazie per il lavoro di Tullia



L'ALBERO A SAN BARTOLOMEO



*Cara Tullia,
vorremmo ringraziarti per la realizzazione
dell'albero che abbellisce la palestra di San Bartolomeo!
Nei mesi scorsi hai realizzato con passione ed amore
i fiori: hai pazientemente ritagliato le forme dalla stoffa
con la fustella, hai incollato i vari pezzi
ed infine ci hai aiutati a sistemarli sull'albero.
Speriamo che in questo modo chi passa dalla palestra
possa respirare sempre un clima primaverile e gioviale!
Grazie ancora*

I fisioterapisti di San Bartolomeo

SOMMARIO

LA DIREZIONE



- | | |
|-------------------------------------|---|
| ■ Un sentito grazie a tutti | 2 |
| ■ L'anno che verrà | 4 |
| ■ Un ritorno a casa con nuove sfide | 6 |

L'AMMINISTRAZIONE



- | | |
|---|----|
| ■ Come capire i meccanismi del cartellino e del portale | 8 |
| ■ Monitoraggio degli standard di qualità | 14 |

LE RIFLESSIONI



- | | |
|--|----|
| ■ La relazione di cura invisibile | 16 |
| ■ La relazione con la persona morente e i suoi familiari | 20 |
| ■ Un anno di cambiamenti | 26 |

SCAMBI



- | | |
|---|----|
| ■ Cronaca di un viaggio nella vita | 28 |
| ■ La figura dell'educatore | 32 |
| ■ Rsa Angeli Custodi: coloriamo la vita 2.0 | 36 |
| ■ Ricordi di Maria Broilo | 37 |

 **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 Michela Chiogna, *presidente del CdA Civica di Trento*

Un sentito **grazie** a tutti



Siamo ormai giunti al termine del 2019, che ha segnato per il nuovo consiglio di amministrazione il primo anno di presenza completa nella governance della Civica.

È stato un anno ricco di novità già tangibili e si è lavorato per porre le basi su ulteriori prospettive che si realizzeranno già dal 2020. È con soddisfazione che intendo iniziare questo mio breve saluto natalizio con i ringraziamenti verso chi questi cambiamenti li ha attuati, col proprio lavoro, la propria disponibilità e la propria dedizione: il personale tutto, i rappresentanti dei familiari ed il consiglio di amministrazione.

Sul fronte del personale segnaliamo tre aspetti:

L'aumento del parametro assistenziale, previsto dalle direttive provinciali per le RSA del 2019 e il conseguente aumento di personale assistenziale in tutte le RSA. La scelta aziendale è stata quella di incrementare l'assistenza nella fascia oraria del pomeriggio/sera, che in tutte le RSA è caratterizzata da una minor presenza di personale OSS rispetto alla fascia oraria del mattino. In seguito allo studio predisposto da appositi gruppi di lavoro attivati nelle RSA, sono stati inseriti in turnazione nuovi operatori part-time;

La gestione del turn-over estivo. Al fine di conciliare le richieste di permessi/aspettative da parte del personale durante il periodo estivo con la necessità di garantire la continuità assistenziale, la direzione ha chiesto al personale di accordarsi per fare in modo che le eventuali richieste di permessi e aspettative siano continuative all'interno dello stesso reparto e coprano l'arco temporale di tre mesi, così da potersi avvalere di una sola sostituzione per più dipendenti;

L'assunzione del nuovo dirigente sanitario, dott. Lorenzo Brandolani, incaricato da agosto di quest'anno in seguito ad apposita procedura di selezione. Oltre ad essere dirigente sanitario, ha in cura i residenti del secondo (tranne il Nucleo Arcobaleno) e del terzo piano della RSA San Bartolomeo e del secondo piano della RSA Angeli Custodi. Ha da subito sottolineato la complessità del lavoro in RSA, a costante contatto con la malattia e la fragilità. Riconosce la grande importanza della cura della relazione con le persone che vivono in RSA e con i loro familiari.

Un grazie tanto agli operatori quanto ai coordinatori ed al personale amministrativo per aver portato a buon fine questi passaggi di non scontata attuabilità anche per le importati conseguenti ricadute sul benessere dei nostri ospiti. È occasione, questa, anche per salutare e ringraziare il dott. Vaccari, che per tanti anni ha prestato servizio come dirigente sanitario nelle nostre strutture.

Abbiamo per altro avviato con la Provincia nei confronti del personale il percorso di certificazione Family Audit, che ha la finalità di promuovere e sostenere il clima aziendale e il benessere dei lavoratori con l'introduzione di misure coerenti ai loro bisogni di conciliazione vita e lavoro e con attenzione anche agli interessi dell'organizzazione. Attraverso un processo di analisi sistematica e partecipata, che è già stato realizzato, è stato elaborato un Piano di azioni, che saranno progressivamente attuate, con l'obiettivo di favorire la conciliazione dei tempi di vita

familiare e di vita lavorativa del personale, con conseguenti ricadute positive sul benessere e sul clima aziendale. Personalmente ho intrapreso un percorso di incontri ed ascolto con tutto il personale, che ho iniziato a contattare singolarmente, per una crescita costatante di conoscenza e compartecipazione delle dinamiche lavorative in struttura.

Esprimo poi soddisfazione per il percorso iniziato e portato avanti con i rappresentanti dei familiari: la comunicazione e la relazione si sono rinforzate ed è intenzione della Civica continuare a migliorare questo canale. Oltre agli incontri trimestrali si sono attivati incontri nelle singole strutture per una condivisione puntuale delle specificità caratteristiche delle diverse situazioni.

In sintesi, si ripercorrono i principali interventi messi in campo e realizzati in seguito a segnalazione dei rappresentanti:

- Incontri con tutti i familiari sul servizio di ristorazione, con raccolta osservazioni ed interventi conseguenti;
- Incontro dei rappresentanti dei familiari con RSPP;
- Illustrazione ai rappresentanti dei familiari degli esiti dell'indagine qualità percepita svolta nel corso del 2018;
- Interventi di tipo strutturale/manutentivo eseguiti in tutte le strutture a seguito di specifica segnalazione: busola automatizzata agli Angeli Custodi e in San Bartolomeo, modifica arredo salone parrucchiera agli Angeli Custodi, nuovi divanetti agli Angeli Custodi; interventi manutentivi di vario genere alla Stella del Mattino, compresa la riorganizzazione della gestione dei giornali alla Stella del Mattino; acquisto del nuovo televisore a Gabbiolo.

A gennaio del 2020 vi saranno le nuove elezioni dei rappresentanti dei familiari e chiediamo l'aiuto e la collaborazione di tutti affinché diano buoni risultati di partecipazione e coinvolgimento. A tale scopo il CdA ha approvato l'introduzione di una minima percentuale di rappresentatività, per fare in modo che il parente o il residente eletto sia realmente rappresentativo e favorisca di conseguenza il coinvolgimento degli altri familiari. Per allargare il più possibile la partecipazione alle elezioni si è inoltre previsto di mantenere aperte le urne per cinque giorni dopo l'assemblea, nel caso in cui non si riesca a raggiungere la rappresentatività richiesta. Sarà il coordinatore di struttura ad avere il compito di custodire l'urna e di consentire a chi lo desidera di esprimere il proprio voto.

La figura dei rappresentanti dei familiari è davvero importante per migliorare il nostro servizio e trovare un canale di comunicazione snello ed efficace. Si ringrazia sin d'ora chi si è già reso e si renderà disponibile.

Con la speranza che i prossimi mesi portino sempre nuovi stimoli per crescere e migliorare insieme auguro a nome del consiglio di amministrazione buon Natale e felice anno nuovo di serenità e pace per voi e le vostre famiglie!

La Presidente
Dr. ing. Michela Chiogna



di Mario Chini, *direttore*

L'anno che verrà



Come di consueto a fine anno esce il secondo numero di Civica informa. E, chissà perché, mi è ritornata in mente la canzone di Lucio Dalla che è il titolo di questa riflessione.

Certo, anche noi da piccoli, aspettavamo l'anno nuovo sperando che fosse 'tre volte Natale' e che 'ci fosse da mangiare e luce tutto l'anno'. E da più grandi pensavamo di poter avere belle storie d'amore 'ognuno come gli va'...

Però oggi, anche parlando in strada o in contesti non di lavoro, spesso non noto più un'attesa fiduciosa che avvenga qualcosa di nuovo e bello. Anzi, frequentemente le persone sperano che almeno la situazione generale e familiare non peggiori..

Sembra di vedere e toccare con mano un'atmosfera grigia, con la fatica di sperare che il cielo diventerà blu.

Ma il 2020 sono certo che almeno un paio di novità le porterà nei confronti della Civica e di chi ha a cuore le problematiche degli anziani in difficoltà e delle loro famiglie.

La prima novità è che, finalmente, troverà attuazione, quantomeno in via sperimentale, 'Spazio argento'.

Ricordo il significato di Spazio Argento, organismo istituito dalla Provincia con legge e regolamentato con successiva deliberazione ancora un paio d'anni fa.

Il modulo organizzativo Spazio Argento è finalizzato a ridisegnare l'assetto istituzionale del welfare per la terza età in Provincia di Trento al fine di:

- 1.** Migliorare la capacità di visione d'insieme, in modo da consentire una programmazione delle politiche e dei servizi capaci di operare in maniera equa e più efficace, rendendo flessibile l'uso delle risorse per sviluppare i servizi in base alle esigenze delle persone;
- 2.** Porre sempre più al centro dei servizi la persona e la sua rete familiare offrendo loro un interlocutore unico in grado di attivare e personalizzare le migliori risorse secondo le esigenze personali e le specifiche situazioni;
- 3.** Rafforzare l'integrazione tra assistenza sociale e sanitaria in modo da poter migliorare l'efficienza, la qualità delle cure e la presa in carico della persona;
- 4.** Attuare una ricomposizione volta sia a migliorare sia a qualificare l'impiego delle risorse valorizzando le interdipendenze già esistenti, ottimizzando i servizi per incrementare la qualità delle cure in modo da fornire risposte in un contesto che muta rapidamente. Ciò per migliorare l'esperienza della persona aiutandola ad orientarsi in un sistema complesso come quello socio-sanitario, con linee di azione unitarie e commisurate alle esigenze degli anziani, che spaziano dalla prevenzione sino alla massima intensità di cura.

Il tutto finalizzato a favorire la presa in carico delle persone adulte/anziane in situazione di criticità in maniera globale con il coinvolgimento del contesto di riferimento e del territorio con l'obiettivo di attuare una presa in carico comunitaria.

Il Comune di Trento è una delle tre realtà provinciali in cui, durante il 2020, verrà sperimentato questo nuovo organismo.

Organismo cui la Civica partecipa come attore importante sia per i servizi che eroga, sia per le conoscenze e le esperienze, nonché le innovazioni già attuate e operative che possono essere utilizzate anche a livello territoriale.

Già si sono avuti alcuni incontri con il Comune di Trento, ente in cui trova collocazione Spazio Argento, per programmare l'avvio dell'istituto e fornire quindi risposte utili per i cittadini in termini di presa in carico dei problemi e delle situazioni evidenziate e latenti.

La seconda novità concerne l'avvio dei lavori di restauro e ristrutturazione della chiesetta del Redentore e della palazzina ex uffici in Via San Giovanni Bosco.

Entro gennaio i lavori saranno cantierati.

La chiesetta sarà data in gestione all'associazione di musica antica/sacra Faininger che la renderà fruibile ai cittadini anche come luogo di attuazione del festival di musica.

Nella palazzina ex uffici troverà collocazione un centro diurno per anziani in sostituzione/ampliamento dell'attuale in via Belenzani. La localizzazione si manifesta decisamente migliore dell'attuale come disponibilità di spazi e come luminosità.

Inoltre verrà aperto un nido interaziendale di conciliazione per i dipendenti della Civica, della De Tschiederer, della cooperativa Si minore e di altre aziende che intendessero, nel tempo, aggregarsi.

In accordo con l'Agenzia per la Famiglia della Provincia di Trento la Civica, considerato che il nido dovrebbe costituire un punto di riferimento per le famiglie mettendole in grado di 'conciliare' il tempo/luogo di lavoro con il tempo della famiglia e considerato, a tal proposito, che una delle situazioni di criticità spesso rilevate concerne anche la presenza di anziani con problematiche varie all'interno delle famiglie come ovvia conseguenza dell'aumento dell'età media dei dipendenti, intende aprire per la prima volta in Provincia un nido per soggetti di età 0-100 presso il quale in caso di necessità, anche temporanea, i dipendenti possano portare anche il papà, la mamma, il nonno ecc. Il modello potrebbe ricalcare quello già attivato presso il comune di Piacenza con il quale sono stati presi, da parte dell'Agenzia per la Famiglia, contatti in grado di fornire elementi utili all'attivazione di una fattispecie simile a Trento.

All'ultimo piano, per finire, verrà attivato un contesto di co-housing, dando una risposta a persone e situazioni gestibili ancora a domicilio, ma con un supporto 'di scurezza' all'interno dell'abitazione.

Durante l'anno, poi, verranno avviati i lavori di ristrutturazione del sottotetto della casa di Soggiorno di Via della Collina, vicino alla RSA Angeli Custodi, per ricavare tre/quattro stanze singole da mettere a disposizione di persone anziane con gradi di autonomia ancora significativi, riuscendo così ad ottimizzare l'utilizzo della struttura e a garantire un servizio migliore ai cittadini interessati.

L'anno, comunque sia, inizierà e noi ci stiamo preparando come sempre...

Un **ritorno a casa** con nuove sfide



Quando ho saputo che la APSP Civica di Trento aveva pubblicato un bando di selezione per la figura di dirigente sanitario, confesso di essere rimasto sorpreso perché nella mia mente non era presente nessun tipo di aspettativa a riguardo. Nemmeno mi sfiorava l'idea che per il collega Vaccari, con cui per tanti anni avevo collaborato proprio alla Civica quando si chiamava ancora "Casa di riposo", fosse arrivato il momento della pensione.

Dopo un periodo dedicato alla riflessione, ho maturato il proposito di partecipare alla selezione.

E così, il 12 agosto del 2019 sono ritornato in Civica, dove avevo già lavorato per quasi dieci anni (dal settembre 1999 al dicembre del 2008); per me è stato, in un certo senso, un "ritorno a casa" anche perché ho ritrovato molte persone che già conoscevo data la mia precedente esperienza.

Negli anni in cui sono mancato, ho comunque sempre svolto la mia attività professionale nell'ambito delle RSA (APSP S.Spirito di Pergine Valsugana, RSA Valle di Cembra di Lisignago), con un'esperienza difficile ma anche arricchente presso la "Nuova Casa Serena" di Cognola gestita dall'ANFFAS Trentino, dove mi sono occupato dell'assistenza delle persone con grave disabilità.

Negli ultimi anni, il mondo delle RSA è molto cambiato, perché è molto cambiata la complessità, clinica ma non solo, delle persone che abitano le nostre strutture. Il progresso scientifico ed il conseguente aumento dell'età media e dell'aspettativa di vita, il potenziamento dell'assistenza domiciliare e le dimissioni ospedaliere precoci, hanno come conseguenza l'ingresso in RSA di persone con alto indice di comorbilità (la compresenza di più patologie generalmente croniche nella stessa persona) che impegna sempre di più tutte le figure professionali coinvolte nell'assistenza.

La vera sfida per il presente e per il futuro consiste proprio nel saper modulare l'assistenza in modo che essa sia sempre adeguata alla complessità che quotidianamente affrontiamo. E questo impegna, ma fa crescere professionalmente ed umanamente tutti coloro che lavorano qui.

Questo processo, già di per sé difficile, sarebbe svuotato di significato se, contemporaneamente, andasse perso il giusto grado di umanità ed empatia che è parte integrante delle nostre professioni.

Per questo ritengo necessaria la collaborazione reciproca di tutti, anche delle famiglie delle persone che vivono nelle nostre strutture.

Un caro saluto a tutti

Lorenzo Brandolani
dirigente sanitario



Modificato il regolamento

Ecco dove trovare il documento

La deliberazione

Il Consiglio di Amministrazione con deliberazione n°. 36 del 14.11.2019 ha modificato il Regolamento interno per l'elezione dei Rappresentanti degli ospiti delle RSA gestite dalla A.P.S.P. Civica di Trento. Copia del nuovo regolamento può essere richiesta presso l'U.R.P. di via Malpensada n° 156.

A.A.A. Candidato cercasi

Elezione dei Rappresentanti degli ospiti

Il prossimo gennaio

Questo dicembre scade il mandato dei rappresentanti degli ospiti. Si invitano pertanto i famigliari ed i residenti a confrontarsi sin d'ora per poter esprimere i propri candidati. L'elezione avrà luogo presso la RSA nel prossimo mese di gennaio. Seguiranno comunicazioni più dettagliate. Il coordinatore dei servizi sociali, Giancarlo Fumanelli, è disponibile per chiarimenti.

Rappresentanti degli ospiti per le RSA della "Civica di Trento"

Biennio 2018-2019

Nella RSA di Gabbio sono stati eletti i signori:

Franceschini Roberta, nipote di Boschetti Giuliana; Bernard Maria Vincenza, moglie di Paris Giordano.

Nella RSA di via Della Collina sono stati eletti i signori:

Silvano Grassi, figlio di Grassi Giovanni; Tiziana Giugliano, figlia di Francesco Giugliano; Carla Gullienszik, figlia di Argira Coraiola.

Nella RSA di S. Bartolomeo sono stati eletti i signori:

Andreatta Renato, fratello di Andreatta Anna Maria; Frizzi Stefano, figlio di Bampi Rosa.

Nella RSA di Gardolo sono stati eletti i signori:

Sebastiani Mauro, figlio di Sebastiani Remo.

Consiglio di Amministrazione e Revisori dei Conti

Consiglio di amministrazione

Chiogna Michela *Presidente*
Vargiu Nuhara *Vice-presidente*
Menghini Michele *Consigliere*
Deriu Paolino *Consigliere*
Pedrotti Maria Antonia *Consigliere*

Revisori dei Conti

Costa Laura
Mazza Pasquale
Toller Claudio

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 di 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.



di Michele Gretter, assistente amministrativo

Come capire i meccanismi del cartellino e del portale



CARTELLINO PRESENZE

Assieme alla busta paga i dipendenti della Civica ricevono mensilmente anche il cartellino delle timbrature; ogni tanto capita di aver qualche dubbio nella sua lettura, quindi ci sembra utile utilizzare questo spazio per “rinfrescare” la memoria nell’interpretazione dello stesso. Il cartellino (**FIGURA 1**) è strutturato in cinque parti: nella prima, quella posi-

zionata in alto, sono riportati i dati personali del dipendente, ovvero il nome, l’orario effettuato, la qualifica e in quale reparto lavora. Lo spazio centrale riepiloga le timbrature quotidiane: in caso non ci fossero le timbrature nella giornata, nella colonna posta a destra troviamo il giustificativo di assenza, ovvero il motivo per cui il dipendente non era in servizio (colonna in giallo nell’immagine sottostante).

101.000 CIMCA DI TRENTO				AGOSTO												
20000 XXX VVV		YYYXXX1A11L378A		Assunto E 01/01/1900												
Reparto Presz:		Gr. Orario:		Badge:												
Qualifica: 031 OPERATORE SOCIO SANITARIO		Ora Contr.: 36,00		Saldo LUG. 4,30		P.INIAL:		P.INPS:								
GIORNO	ENTR	USC	ENTR	USC	TIMBRATURE EXTRA	SALDO	ORE LAV	O-NOTT	O-O.FE	O-N.FE	NOTE	ALTRE				
01 VEN						34,30						FERIE 7,30				
02 SAB		R I P O S O				34,30										
03 DOM		R I P O S O				-1,30										
04 LUN	06.01			13.33		6,00	7,30					RITARDO 0,01				
05 MAR						19,30						MALATTIA 7,30				
06 MER	20.57			06.01		22,30	9,00	8,00								
07 GIO	20.51			06.01		31,30	9,00	8,00								
08 VEN		R I P O S O				31,30										
09 SAB		R I P O S O				31,30										
10 DOM	05.46			13.38		3,00	7,30		7,30							
11 LUN	06.17			13.31		10,30	7,00					REC ST P 0,30				
12 MAR						10,00						MALATTIA 7,30				
13 MER						25,30						MALATTIA 7,30				
14 GIO		R I P O S O				25,30										
15 VEN						25,30						DD FI 1,00				
16 SAB	05.51			13.32		33,00	7,30									
17 DOM						4,30						MALATTIA 7,30				
18 LUN						12,00						MALATTIA 7,30				
19 MAR	13.33			21.16		19,30	7,30									
20 MER		R I P O S O				19,30										
21 GIO		R I P O S O				19,30										
22 VEN	07.12			14.02		27,00	6,30					REC ST P 1,00				
23 SAB	06.13			13.31		34,30	7,00					REC ST P 0,30				
24 DOM	20.54			06.01		7,30	9,00	6,00	1,00	2,00						
25 LUN	20.53			06.03		16,30	9,00	8,00								
26 MAR		R I P O S O				16,30										
27 MER		R I P O S O				16,30										
28 GIO		R I P O S O				24,00						MALATTIA 7,30				
29 VEN						31,30						MALATTIA 7,30				
30 SAB						39,00						MALATTIA 7,30				
31 DOM						10,30						MALATTIA 7,30				
SALDO	10,30					10,30	86,30	30,00	6,30	2,00						
ORE LAV.	86,30															
TOTALE FORMALE	1,00	9,00	11,00	1,00	1,00	9,00	-6,27	9,00	86,30	1,00						
TOTALE GIUSTIFIC.	0-NOTT	0-O.FE	0-N.FE	FERIE	MALATTIA	RP FI	RITARDO	REC ST P								
	30:00	8:30	2:00	7:30	67:30	1:00	0:01	2:00								
M E S E D W I	APP.	COMP.	COD.	DIM.	GEN.	FEB.	MAR.	APP.	MAG.	GIU.	LUG.	AGO.	SET.	OCT.	NOV.	DIC.
009.FERIE		-7,12	230,24	96,00	129,12			96,00				52,30	7,30			

FIGURA 1. Il cartellino Presenze

L'AMMINISTRAZIONE

TOTALE FORMULE	GG FERIE	GG MAL C	GG LAV	=RP FI	GG EFFI	GG MAL E	= REC ST	N RIPOSI	ORE ORD	NUM RI						
1,00	9,00	11,00	1,00	1,00	9,00	-6,27	9,00	06,30	1,00							
TOTALE GIUSTIFIC.	O-NOTT	O-O.FE	O-N.FE	FERIE	MALATTIA	RP FI	RITARDO	REC ST P								
30:00	0:30	2:00	7:30	67:30	1:00	0:01	2:00									
	M	S	I	D	W	I										
	ABE.	COMP.	GOD.	REN.	GEN.	FRE.	MAL.	APP.	MAC.	GIU.	LUC.	AGO.	SET.	OTT.	NOV.	DIC.
009.FERIE	-7,12	230,24	96,00	127,12			36,00				52,30	7,30				

■ **FIGURA 2.** Riepilogo della situazione personale del dipendente

Nella parte inferiore del foglio (**FIGURA 2**) troviamo, invece, il riepilogo della situazione personale del dipendente: nelle prime due righe sono posizionati i diversi contatori, che mensilmente sono aggiornati, (TOTALE FORMULE) ed i totali del mese corrente (TOTALE GIUSTIFICATIVI), mentre nell'ultima sezione possiamo leggere il conteggio delle ferie. Andiamo quindi ad analizzare ogni singola voce:

GGFERIE Sono le giornate di ferie effettuate durante il mese corrente, nell'esempio il dipendente ha fatto un giorno di ferie.

GGLAV Le effettive giornate lavorate dal dipendente, come attestano anche le timbrature.

=RPFI Questo è il contatore che indica le ore di riposo in festività ancora da recuperare. Infatti se la festività cade sulla giornata di riposo (ad esclusione di una festività religiosa che cada di domenica), il dipendente ha diritto ad ore compensative da recuperare.

=RECST Contatore delle ore di straordinario fatte in passato, che il dipendente deve recuperare.

NRIPOSI Il totale di giornate di riposo fatte nel mese corrente.

=RECFI Contatore delle ore lavorate durante la festività, che sono in recupero per il dipendente.

=RPCOR È il contatore delle ore di corso fatte in giornata di riposo, che il dipendente deve ancora recuperare.

PSTR Indica le ore di straordinario che dovranno essere pagate, sempre che sia stata scelta questa opzione e non di

metterle a recupero.

PFID/FIN Indica il pagamento della festività diurna oppure notturna del mese.

CFI/CST Indica la compensazione che spetta ai dipendenti che hanno deciso di mettere le ore di straordinario e festive in recupero.

PAGASS Indica il pagamento delle ore per assemblee sindacali (chi invece ha scelto il recupero ore, le troverà sommate nel contatore REC ST).

NUMRI Indica quante volte il dipendente è entrato in ritardo nel mese corrente.

GGMALC/E Sono i giorni di malattia fatti nel periodo: sono divisi tra CALCOLATI (C) ed EFFETTIVI (E, ovvero senza i giorni di riposo e le festività).

S-FLD Rappresenta il totale delle ore lavorate nei giorni di festività.

O-NOTT. Rappresenta il totale delle ore lavorate durante l'orario notturno (22.00 - 6.00).

O-N.FE Rappresenta il totale delle ore lavorate durante l'orario notturno nei giorni festivi (la notte tra sabato e domenica).

O-O.FE Rappresenta il totale delle ore lavorate durante le giornate festive (diurne).

S-ST Sono le ore di straordinario fatte dal dipendente, che ha scelto la modalità a pagamento.

FERIE Sono le ore di ferie fatte nel periodo indicato.

ASSIND Sono le ore di assemblee sindacale fatte nel mese corrente.

RECOST/FI Sono le ore di recupero (dal contatore dello straordinario, o da quello delle festività) fatte nel periodo.

L'AMMINISTRAZIONE

R E S I D U I	ARR.	COMP.	GOD.	RIM.	GEN.	FEB.	MAR.	APR.	MAG.	GIU.	LUG.	AGO.
009.FERIE	-7,12	230,24	96,00	127,12			36,00				52,30	7,30

■ FIGURA 3. La situazione in ore delle ferie

RITARDO Sono i minuti/ore di ritardo che il dipendente ha fatto nel mese corrente.

RP RITIR Sono le ore di riposo ritirato fatte nel periodo (RP cerchiato sul cartellone).

RECRPR Sono le ore di recupero riposi ritirati fatte nel mese corrente (RR sul cartellone).

Nell'ultima riga del cartellino presenze (**FIGURA 3**) troviamo la situazione in ore delle ferie; questa sezione è suddivisa in due parti: nella parte centrale troviamo i totali, mentre nella zona di destra sono riportate le ore di ferie fatte in ogni singolo mese. Andiamo ad analizzare il significato dei quattro contatori posizionati centralmente:

ARR. La prima cifra indica le ferie arretrate, ovvero quelle non fatte nell'anno precedente oppure fatte in eccedenza. Nell'esempio il dipendente ha fatto 7,12 ore in più di quelle che aveva maturato.

COMP. Le ferie di competenza sono quelle che si maturano nell'anno in corso; in caso d'interruzione del rapporto di lavoro, il computer carica le ore in proporzione ai mesi lavorati.

GOD. Sono le ore di ferie fatte dal dipendente nell'anno corrente, che risultano dalla somma dei mesi posti a destra (evidenziati in giallo nella figura).

RIM. Sono le ore di ferie ancora a disposizione del dipendente, risultanti dalla somma tra arretrate e competenza, meno le godute.

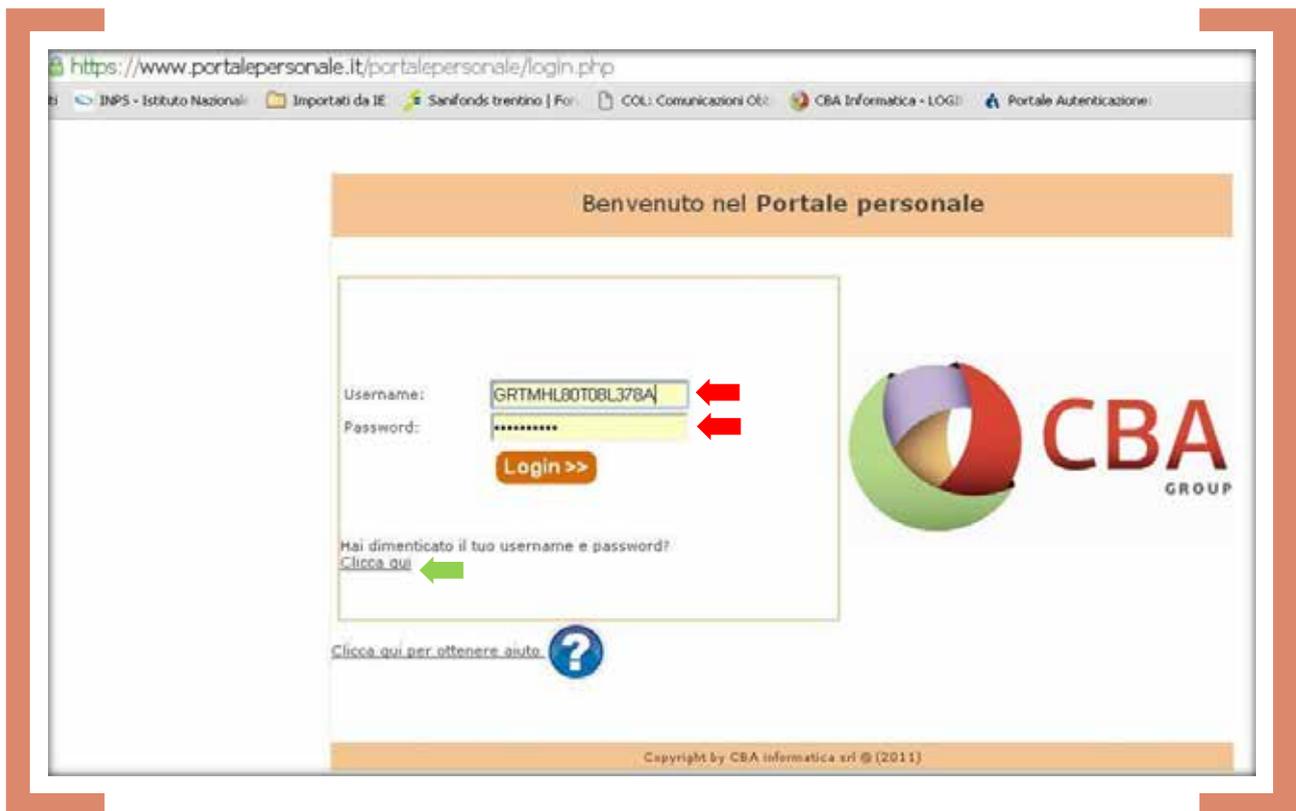
PORTALE PERSONALE

Dal 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 a 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 alla piattaforma. Digitando l'indirizzo <https://www.portalepersonale.it/portalepersonale/index.php>, il personale visualizza la seguente schermata (**FIGURA 4**).

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 la dimenticasse, è possibile recuperarla cliccando sulla scritta "Clicca qui" (nella figura indicata con una freccia verde).

L'AMMINISTRAZIONE



■ FIGURA 4. Schermata di login

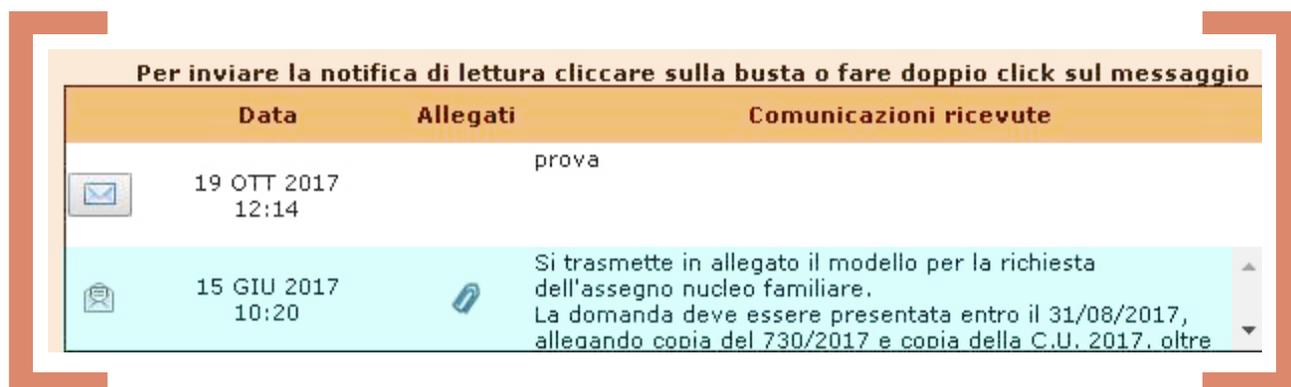
Una volta entrati, al dipendente si presenta questa schermata, composta da due icone (FIGURA 5): L'icona di sinistra (che rappresenta la macchina da scrivere) è relativa alle comunicazioni: attraverso

questa sezione è possibile effettuare o ricevere delle comunicazioni da e verso i propri superiori, mentre i responsabili potranno interagire anche con i propri collaboratori.



■ FIGURA 5. La schermata dopo l'accesso

L'AMMINISTRAZIONE



■ FIGURA 6. L'area delle mail

Ricevute

Indica i messaggi ricevuti da altre persone.

Inviato

Indica i messaggi inviati ad altre persone.

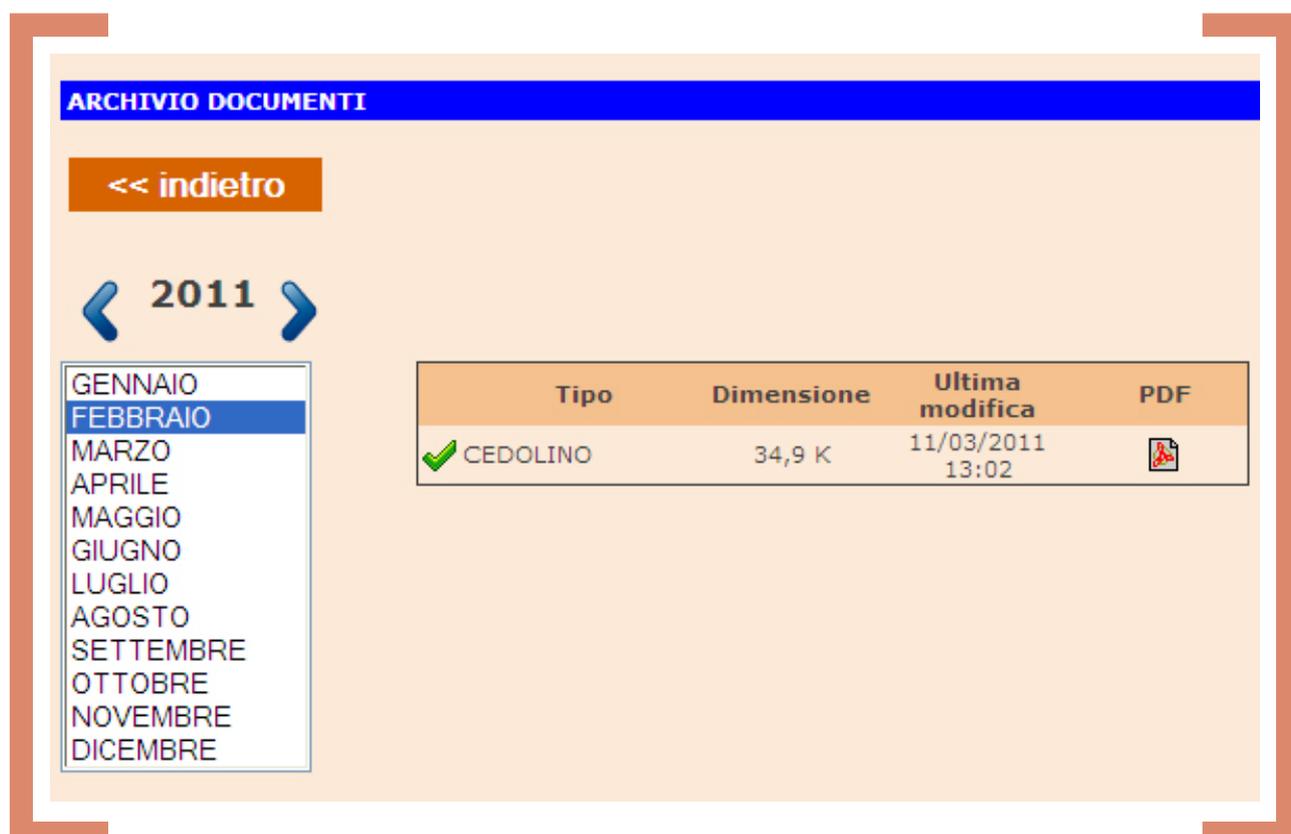
Eliminate

Indica i messaggi eliminati.

Nuovo

Per creare un messaggio basta premere il bottone NUOVO.

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



■ FIGURA 7. L'archivio documenti

L'AMMINISTRAZIONE

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.

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.).

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, **FIGURA 8**), si vede il file scaricato e pronto da essere consultato.

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.)

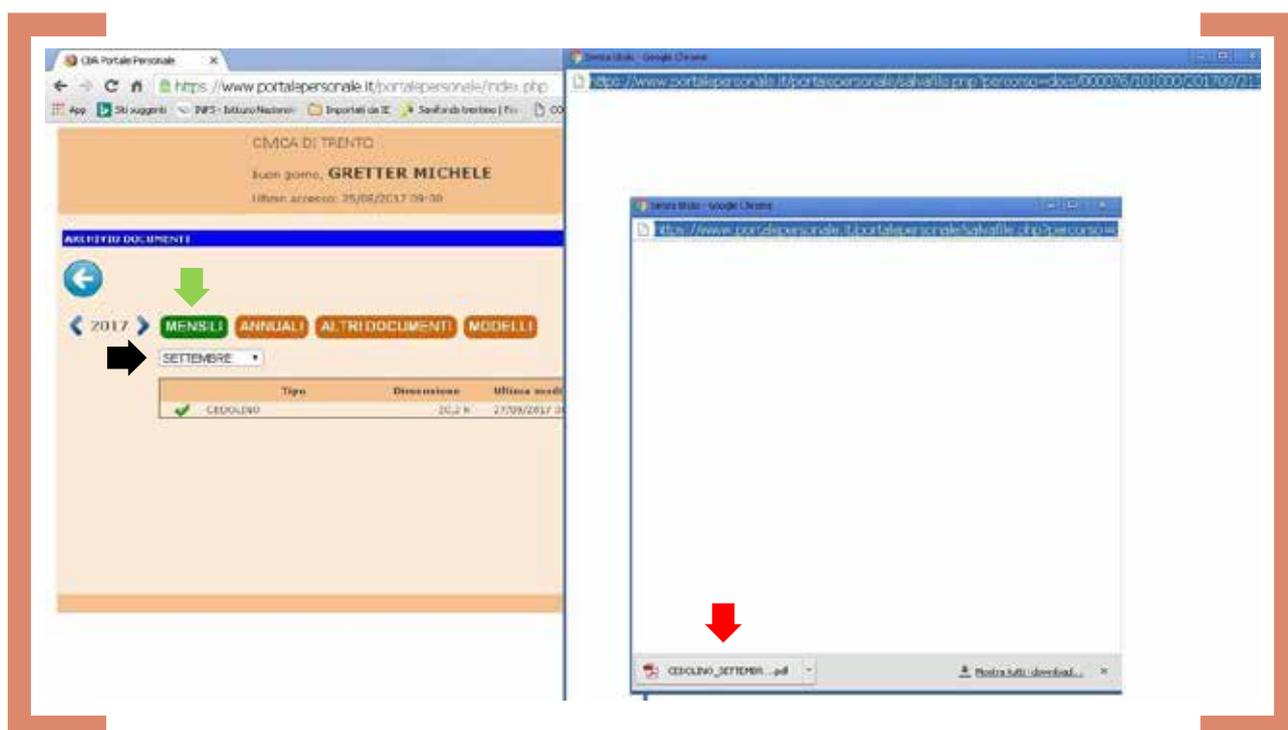


FIGURA 8. Il documento scaricato



di Giancarlo Fumanelli,
Coordinatore dei servizi sociali

Monitoraggio degli standard di qualità

PRIMO SEMESTRE 2019



COME LEGGERE LA TABELLA

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. 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



L'AMMINISTRAZIONE

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>	90% delle persone accolte secondo la 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	2	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	5	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	53	numero eventi
<i>Partecipazione dei residenti ad attività realizzate fuori dalla struttura</i>	24 attività all'anno	13	numero attività
<i>Effettuazione delle visite mediche di routine</i>	almeno una ogni 180 giorni	178	media giorni tra due visite
<i>Valutazione multidimensionale e redazione PAI da parte dell'équipe</i>	entro 30 giorni dall'ingresso	25	media giorni
<i>Revisione della valutazione multidimensionale e aggiornamento del PAI da parte dell'équipe</i>	almeno un aggiornamento ogni 180 giorni	156	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	99	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

La **relazione** di cura invisibile

TRA FATICA FISICA E COINVOLGIMENTO EMOTIVO



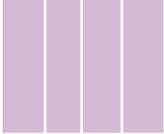
Essere un OSS è per me una sfida quotidiana, gratificante dal punto di vista della costruzione delle relazioni umane, a volte faticosa dal punto di vista fisico e mentale, ma anche in qualche modo affascinante per via dell'opportunità di lavorare in équipe e di poter influire, nel proprio piccolo, sul benessere delle persone che assistiamo.

Numerose le attività, tante le persone, ma ancora più alto l'impegno e il pegno emotivo richiesto nello svolgere questo lavoro. Pensando alla figura di OSS per prima viene sicuramente in mente la fatica fisica, il numero di muscoli e passi che occorre impiegare nello svolgere mansioni che cominciano con le alzate, la distribuzione dei pasti lungo la giornata, l'aiuto nell'assunzione del cibo di chi necessita assistenza, l'accompagnamento in bagno, ma anche gli accompagnamenti alle attività ricreative, alla fisioterapia o ad altri momenti dedicati, la rimessa a letto e l'assistenza notturna, a volte gravosa e complicata, così come le attività di supporto e collaborazione con l'infermiere. Direi però che, scegliendo questo lavoro, la fatica fisica, quando il proprio corpo è in buona salute, la si mette in conto, considerando che, per quanto possibile, vengono forniti strumenti e tecniche che consentono di alleviare lo sforzo. Ciò che a volte viene sottovalutato dall'operatore stesso è invece il coinvolgimento emotivo-relazionale.

Cercando di analizzare più da vicino questo aspetto del nostro lavoro mi sono venute in mente cin-



que situazioni emblematiche. Per ognuna mi pare di poter accennare una strategia che ritengo efficace nel mio lavoro quotidiano, anche se tra le risorse per riuscire ad affrontarle metterei innanzitutto una buona consapevolezza del sé, la collaborazione in équipe e il ruolo di contenimento e guida da parte dell'organizzazione.



LE RIFLESSIONI

1. Ore 06.00, i corridoi sono bui, qualcuno che russa di sottofondo, la casa sembra immersa in un limbo. E poi, improvvisamente, luci, carrello dell'igiene che scricchiola sui pavimenti di linoleum, indicazioni scambiate tra operatori. La mattina dei nostri residenti inizia. Sicuramente un buongiorno così non lo metterei tra i miei risvegli preferiti. È evidente come la relazione di cura è fortemente sbilanciata nelle mani di chi opera, una **relazione positiva inizia da me**. Questo implica un necessario alto grado di rispetto, una tensione continua avendo ben chiara l'influenza sul benessere della persona che si ha davanti. Ogni azione dell'operatore dovrebbe trovare una corrispondenza con il senso nella giornata della persona: cosa vuol dire questa azione per lui/lei? Che importanza dà alla sveglia quel residente? Cosa gradisce nel momento del pasto? Cosa significa l'igiene personale e quale importanza ha nella sua scala di valori? Quali aspetti della giornata sono più pesanti da affrontare per i residenti e cosa potrebbe scatenare irrequietezza, impazienza o addirittura aggressività? Quali parole, gesti, sorrisi, contatti sono graditi e possono contribuire ad alleviare momenti di sconforto, di dolore? Caratteristica necessaria di questo aspetto della relazione, secondo me, è la **preparazione**, ovvero il pensiero che deve dare un senso a ciò che faccio come operatore. Il prepararsi al rapporto personale rende il carico emotivo meno incerto e migliora la propria capacità di entrare in reciprocità positiva tra residenti e operatori. Preparazione che deve avvenire su due livelli, personale, ma anche di équipe.
2. Ore 10.00, i residenti sono ormai coinvolti in varie attività, chi in palestra, chi in sala comune, chi beve un caffè con i parenti. Mi trovo vicino ad una signora che ha bisogno di essere imboccata per poter bere, quando sento tirare la divisa e la signora a fianco, in carrozzina,

allunga le dita affusolate e diafane per prendere un lembo della casacca e attirare la mia attenzione. "A. dimmi..." La signora insiste, fino a che provo a staccare le dita dal tessuto. Lei approfitta di quel momento per prendermi fissa la mano e, ripetendo sillabe incomprensibili, stringe le mie dita con forza. **La relazione di cura comprende ciascuno**. La relazione "verso tutti" richiede che si sia attenti a coloro che richiamano spesso la tua attenzione, magari in maniera prepotente. Lo stesso approccio coinvolto, se pur espresso in altri modi, viene richiesto anche da quei residenti che non necessitano di particolari attenzioni, o a cui, purtroppo, ci si avvicina magari solo per svolgere attività dedicate, ma che, comunque, richiederebbero un tempo di relazione più ampio. Ogni residente porta con sé una storia di vita, delle sensibilità, delle modalità di relazione, oltre che un carico emotivo rispetto alla propria situazione di ingresso e residenza in RSA. Questo suo bagaglio influenza la relazione con gli operatori, la quale si esprime in atteggiamenti espressi in maniera serena, o con paura, oppure con il timore di non essere ascoltati, per via di una situazione sanitaria e assistenziale molto critica che lo rende vulnerabile, o frutto di una volontà ben definita sulla sua autogestione. Il **tempo** mi sembra la chiave necessaria per il rafforzamento di questo punto. Un tempo organizzativo, si sicuramente, ma anche un tempo mentale, psicologico, che trovi piccoli spazi per ogni ospite e che, attraverso una grande collaborazione fra operatori, riesca a riempire l'imprescindibile bisogno di relazione di ogni persona assistita.

3. Oggi è entrato un ospite nuovo, relativamente giovane, un uomo di bell'aspetto, con la faccia da saggio professore universitario. Un ictus ha interrotto improvvisamente la sua carriera professionale, in parte la sua capacità motoria e la sua capacità di parola, che ci raccon-

LE RIFLESSIONI



tano sia stata fluente e incisiva in molti convegni. Conserva invece intatta la sua lucidità mentale. I suoi occhi cercano aiuto, i suoi gesti, a volte battaglieri, indicano un tormento interiore davanti al quale è difficile trovare risposte o anche solo far giungere conforto. La gestione del carico emotivo può richiedere un passo successivo nel momento in cui si trova ad affrontare una **relazione difficile**. Un residente particolarmente assillante, ridondante o pericoloso richiede uno sforzo ulteriore nel ricercare e applicare strategie utili al ricreare una situazione di serenità; una situazione sentimentalmente coinvolgente può richiedere il ritrovare dentro se stessi il bisogno di superarsi e dare il proprio contributo. E quando la difficoltà è data da situazioni che l'operatore vive esternamente e che caricano la mente di preoccupazioni e non lasciano lo spazio necessa-

rio a chi si ha davanti? L'altro non può diventare il contenitore delle proprie frustrazioni. Il nostro sforzo va tutto nel cercare di **essere vuoti** di fronte al nostro assistito. Questo non significa annullare se stessi, ma creare quello spazio mentale ed emotivo tale in cui il residente può sentirsi accolto, capito e assistito, in cui è essenziale abbandonare le mie costruzioni mentali per accogliere la difficoltà dell'altro. Questo spazio è frutto di un lavoro personale, certo, ma anche di condivisione con gli altri operatori, grazie alla quale far emergere una difficoltà e cercare insieme strategie, anche semplicemente affrontando insieme la relazione con quel residente che mi mette in crisi. E aiuta a comprendere che non ci si può caricare personalmente di ogni difficoltà, ma che queste verranno comunque raccolte e sciolte dal lavoro di équipe.

LE RIFLESSIONI

4. Accompagnare in bagno qualcuno può trasformarsi in un momento particolarmente ricco di opportunità: dopotutto è uno spazio riservato (quanti luoghi lo sono veramente in RSA?). Hai a disposizione un operatore che non deve fare altro in quel momento se non garantire la tua sicurezza, come non trasformare quegli attimi in un confessionale? A volte si ride, si scherza, il residente ti racconta piccoli fatterelli che ha visto o vissuto, a volte si lamenta di qualcosa che non ha gradito e altre volte... si piange. Una signora molto distinta, silenziosa per la maggior parte del tempo, arrivati nel bagno inizia a raccontarmi la sua storia di privazioni e lavoro, quando nei campi si portava dietro i bimbi piccoli da allattare lasciandoli avvolti nella coperta sotto un albero tra un pasto e l'altro. Non recrimina niente ai figli che, fino a quando hanno potuto, l'hanno aiutata a casa ("Ora hanno tanto da fare con i loro nipoti!"), ma continua a ripetersi "Che senso ha la mia vita? Sono come una botte vuota!". **L'empatia** sembra una parola facile, il mettersi nei panni dell'altro sembra un ottimo consiglio... ma poi concretamente, io, operatrice, nel bagno con la signora cosa faccio davanti ad una sofferenza simile? Il scegliere di "collegarsi" alla persona che si ha davanti comporta uno scatto dentro di sé, comporta usare quei **gesti che curano** con ancora maggior impegno, il sollevarle i pantaloni con maggior delicatezza ricordandosi come preferisce la canottiera, il riaccompagnarla alla carrozzina con attenzione e abbassarsi all'altezza del suo viso, agganciando gli occhi ai suoi. Trattare l'altro come vorremmo essere trattati noi in una situazione simile. Non soltanto un conforto fatto di parole (quali sarebbero, poi, quelle giuste da dire?), quanto una vicinanza fisica, un contatto che lascia un segno, una stretta di mano finale che può trasmetterle il mio esserle vicino. Il contatto fisico, l'entrare nell'intimità dell'altro, nelle sue fragilità, dedicare momenti esclusivi

di vicinanza, dare spazio alle capacità dell'altro sapendolo aspettare, sono il senso del nostro lavoro, sono attimi in più, ma sono anche perle preziose che mettiamo, assistito ed operatore, nel nostro bagaglio.

5. Ma siamo davvero solo noi i fautori della relazione in queste situazioni? Ricordo una residente che condivideva la stanza con una signora molto rumorosa, che vocalizzava spesso, anche attraverso urla fastidiose, chissà per quale disagio interiore. Quando la signora morì le chiesi come stesse e come fosse la nuova compagna di stanza, credendo di cogliere un miglioramento nella sua situazione. Lei con serietà mi disse che ricordava la sua precedente compagna con compassione. Essendo convinta che ogni suo urlo e vocalizzo fosse una richiesta di vicinanza, mi raccontò che più volte le rispondeva dicendole "sono qui, non preoccuparti!". Quale insegnamento allora da queste parole? **La relazione ha, sempre e comunque, due direzioni**, non solo per via della natura della comunicazione, ma anche riguardo al contenuto. Come non imparare da chi assistiamo a migliorarci, sia nel lavoro, ma anche nella vita stessa, attraverso valori di un tempo che oggi sembrano sfumati, attraverso una certa eleganza e distinzione nel portamento, attraverso parole e gesti che ti parlano al cuore e ti gratificano. A volte è quasi più difficile **lasciarsi amare**, che curarsi dell'altro. In questo rapporto a due direzioni non c'è solo una gratificazione personale che solo un rapporto tra persone può dare, ma anche l'acquisizione di competenze sempre nuove e affinate, un migliorare il proprio metodo di lavoro, la propria gestione del tempo e un accrescere della consapevolezza di sé.

Niente male per essere un lavoro spesso considerato... l'ultima ruota del carro!

Chiara Crepez, *operatrice socio sanitaria (Oss)*



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 ed 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, può essere complesso: 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 stato suddiviso in tre sezioni:

- 1. Una prima parte è stata dedicata al significato del morire, una chiave di lettura per leggere la vita, ossia: il morire visto come separazione/distacco/perdita. (*Civica-informa n° 2, 2019*)
- 2. A questa è seguita una descrizione del possibile percorso di emozioni/vissuti che la persona in fase terminale solitamente affronta: il cammino personalizzato del morire secondo la ricerca di Elisabeth Kübler-Ross. (*Civica-informa n° 2, 2019*)
- 3. La terza 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/lutti. (questa parte sarà pubblicato sul prossimo numero di Civica-informa).

Separazione/distacco/perdita, un modello quotidiano che ne anticipa/preannuncia un altro: il passaggio attraverso la morte dalla “vita terrena” ad “un altro vivere”.

L'esistenza umana espone la persona a numerose forme di “morte simbolica” costituita dal frantumarsi del mondo verso cui gli ideali e le energie dell'individuo sono orientate. La vita stessa è un mosaico di tempi diversi; ogni momento dell'esistenza è caratterizzato da qualcuno che ci lascia e da qualcosa che si scopre: la legge del “divenire” connota ogni gesto e atteggiamento umano. Ogni istante della vita comporta un distacco da ciò che si era per aprirsi a ciò che si può divenire. Per questo si può dire che il tempo che passa è intrinsecamente separazione, perdita, distacco, abbandono, passaggio, superamento, l'andare oltre...

Ogni distacco, relazionale o attinente alle cose, è un “lutto”, un morire ad un certo modo di essere, di vivere, di stare in rapporto, per aprirsi a nuovi modi di essere, di comportarsi, di relazionarsi. La storia di ognuno è costellata da una miriade di perdite che ci rammentano continuamente la precarietà e la provvisorietà di ogni legame e la realtà da cui dobbiamo prima o poi separarci. Molte di queste perdite passano perlopiù inosservate nel tessuto dell'esistenza quotidiana; altre lasciano grandi solchi che tracciano in modo indelebile la nostra biografia. Le piccole e spesso misconosciute perdite quotidiane preparano a distacchi ben più significativi che culminano nelle due separazioni per antonomasia: la nascita e la morte.

Utile, allora, un excursus sintetico sulle diverse perdite/separazioni/lutti che costellano la nostra esistenza.

3.1 La prima separazione/distacco: la nascita

Simmons scrive: “La nascita equivale ad una specie di espulsione dal paradiso. Il bambino viene espulso dall'ambiente a cui era destinato da sempre; deve uscire da un ambiente amato, ovattato, protetto dal chiasso e dagli urti, da uno spazio ben delimitato e protetto da sorprese... Di colpo l'individuo è separato da questo habitat protettivo e buttato nel mondo. La perdita della sicurezza e del rapporto simbiotico con la madre permette al bambino di costruire via via una sua identità: dapprima, nelle fasi dello sviluppo, egli vive un lungo processo di dipendenza e attaccamento alla madre (genitori); con il passare degli anni il bambino allarga gli spazi delle sue relazioni fino a crearsi e sviluppare un suo processo di individualità e viverlo in un suo progetto di vita”.

Ma l'evento-nascita impatta anche con la vita dei neogenitori che sperimentano così altre tipologie di “perdita” come quella del sonno, dei momenti di stacco o riposo; la perdita del tempo libero, la limitazione della propria libertà personale, di relazioni, di abitudini, di uno stile di vita consolidato, e altro ancora.

3.2 Le separazioni/distacchi dovuti alla crescita

L'evoluzione della crescita si articola in diverse fasi: l'infanzia, la fanciullezza, l'adolescenza, la giovinezza, l'età adulta, la maturità, la vecchiaia, il tramonto. Alcuni eventi critici e irripetibili scandiscono e simboleggiano il passaggio da una fase a quella successiva: la scuola materna, la formazione elementare e quella superiore, l'inizio di un'attività, una relazione sentimentale stabile, la responsabilità di genitore ed educatore, ecc. Sono tutti momenti sanciti pubblicamente dai relativi riti che introducono a queste fasi o passaggi. E ogni tappa, anche nel suo evolversi graduale, è fatta di separazioni e nuovi incontri; ed è altrettanto ovvio che più si vive, più si sperimentano distacchi, più pesano le perdite, più si contano le separazioni.



3.3 La separazione/distacco/ perdita/dalla propria cultura e/o mentalità d'origine

Questa esperienza, di cui siamo sempre più testimoni nel nostro tempo con successive ondate migratorie che investono i nostri luoghi, ha origine dai diversi modelli di vita del mondo d'oggi ed è favorita dai mezzi di comunicazione e di spostamento della nostra epoca, oltre che dalla fuga di terre diventate "inospitali".

L'allontanamento dall'ambiente di origine è determinato, in genere, da necessità economiche o da altre opportunità e circostanze (ricerca di lavoro, vicinanza col partner, ricerca di altri stili di vita, ecc.).

Si lasciano così alle spalle luoghi e tradizioni familiari o locali per catapultarsi in Paesi o continenti di cui non si conosce a volte nemmeno la lingua; dove i gesti e i comportamenti - per non parlare dei



valori - sono diversi o irriconoscibili, se non addirittura in aperto conflitto con i propri.

3.4 La perdita di beni materiali

Ognuno di noi è portato ad attaccarsi a cose/oggetti sui quali investiamo emotivamente: la casa, i vestiti, i libri, gli strumenti musicali o ricreativi, i mezzi di trasporto, il denaro, le piante, gli animali domestici, i beni di consumo e quant'altro diven-

tano spesso non solo strumenti di lavoro o passatempo, ma autentici compagni di viaggio da cui risulta difficile separarsi. Può essere autentico e sincero il nostro attaccamento alle persone come risorsa unica e vivente per la nostra sussistenza; ma è altrettanto reale, anche se a volte mistificato, il nostro investimento sulle cose, sugli oggetti, sui beni di qualsiasi sorta. Non deve quindi sorprendere più di tanto se la perdita più difficile per molte persone rimane la propria casa, che rappresenta il proprio passato, rievocando affettivamente altri rapporti e significati.

3.5 Separazioni/distacchi/perdite di legami affettivi

Il nostro rapporto con gli altri è la linfa della vita. Ogni persona, nell'arco della propria esistenza, ha occasione di fare nuove conoscenze, di interessare relazioni con una varietà di persone. Allo stesso modo ogni biografia è segnata dagli addii vissuti più o meno intensamente a seconda della profondità del rapporto. Qualche esempio:

- l'allontanamento dalle terre natie per circostanze di studio o lavoro;
- la rottura di un'amicizia o di un rapporto sentimentale;
- il distacco nei rapporti intergenerazionali (genitori-figli, anziani-giovani, ecc.);
- la separazione o divorzio fra coniugi.

3.6 La perdita dell'identità personale

Un distacco poco evidente dall'esterno, ma interiormente sofferto, è la percezione della perdita della propria identità, intesa come essenza della nostra persona, il concetto interiore e soggettivo di se stessi che ogni individuo si costruisce nel tempo. La persona può perdere anche la fiducia in se stessa, non sapendo più cosa è, cosa sente o cosa vuole; può vivere la difficoltà nell'accettarsi sia a livello corporeo, come nei pensieri e nei sentimenti. Fattori della perdita di identità personale possono essere alcuni fattori, quali:

- insuccessi e/o fallimenti sul piano professionale, economico, finanziario, con la conseguente propensione al pessimismo o alla chiusura;
- “rifiuti” o incomprensioni a livello interpersonale;
- la perdita di status o ruolo sociale;
- le diverse dipendenze da sostanze, da comportamenti (gioco, smartphone), o da persone.

Il recupero di un'immagine positiva di sé richiede di pari passo il distacco dalla propria identità negativa, a cui forse ci si era abituati. Se da un lato i fattori che intaccano la propria identità personale possono essere non-voluti e rifuggiti, è altrettanto vero che le “misure di sicurezza” e i meccanismi di difesa che l'individuo innesca hanno il compito, spesso non consapevole, di dare un colore alla propria vita, di salvaguardarla da altre e peggiori perdite o separazioni. Perciò anche il processo di crescita e/o emancipazione implica distacchi forse meno sofferti ma comunque presenti. Rinunciare a determinate idee, ad un “abito mentale”, alle “misure di sicurezza” personali, come anche il superamento di un proprio modo di pensare e di vedere le cose per dare spazio ad altri modi di intendere la vita, rappresenta sempre un “distacco” da un modo di porsi nel mondo e di relazionarsi con gli altri; ossia, un “divenire” che è sempre una sfida opposta al cambiamento che non si vorrebbe.

3.7 Distacco o perdita di beni umani, morali e spirituali

La nostra società è martellata da immagini/scene di violenza e morte, e resta sconcertata dinanzi a palesi forme di ingiustizia, di sopruso, di ricatti sulle persone, di epurazioni politiche, di sequestri di persona, di crimini mafiosi, ecc. Sono efferatezze, forme di potere e violenza che privano il normale cittadino di qualsiasi latitudine del senso di sicurezza, legalità, giustizia, democrazia, qualità di vita; trasmettono al cittadino una sensazione diffusa di disintegrazione sociale, di dissolutezza morale, di sfaldamento e rottura delle più elementari norme della civile

convivenza, di paura del futuro, di disorientamento. La violazione dei diritti umani, quotidianamente rivelata dai mezzi di comunicazione, rammenta ad ognuno com'è facile passare il segno, perdere di mira i valori sui quali poggia il cammino della civiltà. La perdita o, quantomeno, l'oscuramento del patrimonio umano simboleggiato dal rispetto, dalla giustizia, dal senso di responsabilità e solidarietà è spesso collegato alla crisi etica e di costumi di cui soffre l'intera umanità. La frequente domanda “Dove andremo a finire di questo passo?!” richiama il senso di perdita di “qualcosa”, pur nella consapevolezza che non tutto è perduto...

3.8 La perdita della salute e dell'efficienza fisica

Viviamo in un corpo (e “di” un corpo) incredibilmente intessuto, ma estremamente fragile, vulnerabile: basta un incidente, una svista, una banale caduta, un momento di superficialità, un eccesso occasionale, abitudini dietetiche nocive, situazioni stressanti o di affaticamento mal gestite e altro ancora, perché si sviluppino malesseri che condizionano anche a lungo o irrimediabilmente la salute, il lavoro, il futuro di una persona.

D'altro canto i progressi della scienza e della medicina hanno sviluppato nell'uomo moderno una fiducia illimitata nel potere taumaturgico dei suoi ritrovati, con la conseguenza che egli ha meno pazienza dell'uomo di ieri nell'accettare i suoi limiti/imperfezioni/sofferenze.

Ma al di là dei tempi e delle condizioni in cui viviamo, qualsiasi malattia, limite fisico, mutilazione o menomazione vengono da noi percepite come una minaccia al benessere e all'integrità personale, alla qualità di vita, e scatenano un ventaglio di reazioni a seconda della gravità, intensità e durata del male o del disturbo.

3.9 La perdita di ciò che “non si è mai diventati”, raggiunto o avuto

Generalmente si pensa alla perdita in termini di ciò che si aveva ed è venuto a mancare. Ma si può par-

LE RIFLESSIONI

lare di perdita anche per realtà sognate, desideri irrealizzati, aspettative mancate, progetti non concretizzati.

Una perdita simile la può vivere collettivamente un popolo o una generazione che anela alla libertà ma è oppressa da regimi totalitari; che mira ad un miglioramento del proprio standard di vita ma ne resta delusa. Ma la “perdita” di ciò che non si è mai avuto o raggiunto viene sperimentata anche da persone che per svariate circostanze sono costrette a rinunciare ad una carriera, ad un progetto di vita più gratificante, a ideali di vita, a desideri sognati. Alcuni esempi di frustrazioni, desideri, sogni mancati:

- i bambini che non conoscono o non convivono con i propri genitori (le statistiche dicono che oggi 1 bambino su 5 nasce fuori dal matrimonio);
- i bambini che non hanno fratelli;
- i bambini che non hanno conosciuto i rispettivi nonni;
- le coppie sterili;
- le gravidanze fallite;
- l'impossibilità di studiare per mancanza di risorse;
- la difficoltà di realizzarsi in un lavoro, oppure un lavoro mai trovato o poco gratificante;
- una carriera mai iniziata o troncata;
- qualità/doti personali, aspirazioni, propensioni rimaste inesprese.

3.10 *L'ultima separazione/distacco: l'andare oltre, il morire, passando per la morte*

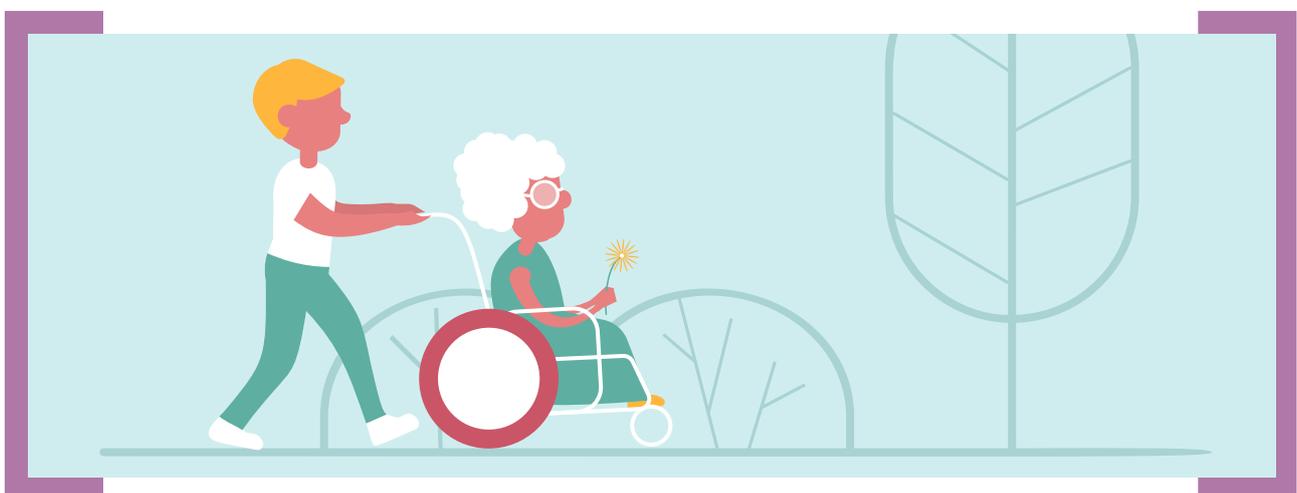
Di tutte le separazioni la morte è la più temuta, sia che riguardi noi stessi che una persona cara. In questo caso di perdita siamo investiti di un genere particolare di “cordoglio” (= dolersi nel cuore), che riconosciamo come “lutto”.

La nascita comporta l'inevitabilità della morte come parte integrante della vita.

“Quando comincia la vita, nasce anche la morte”, recita un proverbio, a cui fa eco Cyrano di Bergerac, che scrive: “E poi morire non è niente, è solo finire di nascere”.

Ancora Simmons suggerisce che la condizione per accogliere la morte è di vivere la propria vita. “Nella misura in cui ho vissuto posso permettermi di morire. Se considero la mia vita insufficiente, scialba o sfortunata, non mi va di lasciarla: insisto a vivere di più per avere più opportunità e occasioni, che di fatto non ho.

Se riesco invece a pacificarmi con la mia vita, se posso salutarla, perdonarla e amarla, allora posso separarmi da essa serenamente. Per ottenere ciò devo perdonarmi gli sbagli che ho commesso, apprezzarmi, ringraziarmi per le cose che mi sono dato o concesso, accettare quello che ormai non può più essere cambiato, abbracciare me stesso e darmi una mano per far fronte alla più grossa perdita: la mia morte”.





di Lorenza Rossi

Un **anno** di cambiamenti

TRASFORMAZIONI NELL'ORGANIZZAZIONE



Tra fine febbraio e inizio marzo a Gabbiolo è stata introdotta la sperimentazione di un progetto di revisione organizzativa, che ha previsto l'introduzione della figura del RTA (responsabile tecnico dell'assistenza), un infermiere con il compito di co-ordinare, nel senso di ordinare insieme le attività svolte da ciascun professionista all'interno del processo di cura.

L'obiettivo di questo nuovo modello organizzativo è quello di creare condizioni di maggiore e migliore integrazione funzionale tra i processi assistenziali, i processi sanitari e quelli di supporto; di favorire, in sintesi, l'integrazione tra le figure professionali che operano in RSA, nel rispetto dell'autonomia professionale di ciascuno, per rinforzare la capacità dell'équipe di "avere cura", ossia di valutare, personalizzare, collaborare e ricercare le soluzioni migliori possibili per la specifica situazione della persona residente.

Il progetto ha previsto la ri-attivazione di un gruppo di coordinamento, che è un gruppo stabile, composto dai rappresentanti di tutte le figure professionali, con l'obiettivo di condividere e socializzare problematiche e bisogni della RSA per individuare insieme le possibili linee di azione.

Un cambiamento importante, anche perché il progetto ha comportato la riduzione del numero dei coordinatori di nucleo da due a uno, in seguito all'introduzione della figura del RTA. Questa revisione organizzativa ci ha visti impegnati nella de-

finizione di un nuovo equilibrio, con la ri-organizzazione di alcune attività, in particolare tra i ruoli di coordinamento: coordinatrice dei servizi, coordinatrice di nucleo, coordinatrice infermieristica ed RTA.

L'équipe di Gabbiolo è costantemente coinvolta nella declinazione del progetto nella quotidianità, lavorando per superare le criticità riscontrate, una delle quali è la non continuità della presenza della figura della coordinatrice di nucleo, che ha dei compiti specifici, che in sua assenza vanno delegati.

Pur essendo chiari in teoria l'obiettivo del progetto ed il contenuto dei singoli ruoli di coordinamento, nella quotidianità dobbiamo confrontarci con i ruoli in azione, che non hanno confini netti e che presentano spazi di sovrapposizione, con conseguente necessità di analisi e di riflessione.

Questo cambiamento organizzativo è stato accompagnato dalla direzione, in particolare con la presenza ad incontri con tutto il personale e con i famigliari del direttore Mario Chini, della funzionaria Debora Vichi e della vicedirettrice Francesca Galeaz.

Inoltre, durante tutto questo periodo è stato valorizzato il gruppo di coordinamento che era già attivo, ma che ora ha visto una frequenza di incontri maggiore e il coinvolgimento di nuove figure professionali. Il gruppo ora si ritrova in linea di massima ogni quindici giorni oppure mensilmente. È

LE RIFLESSIONI



composto da coordinatrice dei servizi, coordinatrice di nucleo, RTA, coordinatrice infermieristica, fisioterapista, educatrice. Per un periodo è stato presente un infermiere. Il gruppo di coordinamento ha la funzione di affrontare le tematiche che riguardano la struttura in maniera condivisa e di accompagnare l'organizzazione in questa fase di cambiamento. Dentro il gruppo si vuole discutere/condividere insieme aspetti organizzativi, proposte, modifiche del lavoro, che hanno ricadute su tutto il team. Al gruppo partecipano spesso Debora Vichi e Francesca Galeaz. La loro presenza ha avuto e ha molteplici funzioni: da un lato il monitoraggio sull'an-

damento dell'introduzione della nuova figura del RTA, dall'altro il collegamento e il sostegno della direzione. Al gruppo di coordinamento di volta in volta sono state invitate altri profili, come il responsabile dell'U.O. Economato, la dietista, il coordinatore della manutenzione, a seconda delle diverse tematiche affrontate.

In conclusione la sfida in atto è quella di far diventare il cambio organizzativo un reale e concreto miglioramento, con l'attenzione all'armonizzazione e all'efficacia delle relazioni professionali con ricadute positive sulla presa in carico dell'ospite, sempre al centro della nostra organizzazione.

Cronaca

di un viaggio nella vita



Sono le due del pomeriggio, l'aeroporto di Malpensa è come sempre gremito di viaggiatori diretti in ogni angolo del mondo. Con le nostre valigie cariche di vestiti da portare ai bambini, ci avviciniamo al check-in timorose che il bagaglio non superi il limite consentito. Come al solito un paio di chili in più, ma l'hostess fortunatamente non dice nulla, salutiamo e ringraziamo... anche stavolta è andata! Siamo pronte a partire per questa nuova avventura. È l'alba quando atterriamo a Nairobi, l'aria è fresca e pungente. Una moltitudine di persone imbacuccate attende reggendo dei car-

telli, dove sono scritti i nomi dei passeggeri appena giunti nella capitale. Ci guardiamo attorno, ma non troviamo i nostri nomi... forse Veronica non è ancora arrivata! Poi una voce ci chiama, ci giriamo ed è lei. Dopo due anni finalmente possiamo riabbracciarci, i nostri sguardi si scrutano, nulla è cambiato, il suo sorriso, i suoi occhi, i suoi modi semplici e spontanei. Carichiamo le pesanti valigie sul matatu con il quale è venuta a prenderci e partiamo alla volta di Tumu Tumu. Appena uscite dal traffico caotico della città, iniziamo ad intravedere paesaggi familiari dove si alternano savana,





risaie e verdi colline di tè... questo è il Kenya. Una sosta veloce per riempire lo stomaco con un caffè e dei chapati, ma il viaggio è lungo e dobbiamo anche fermarci ad acquistare viveri e suppellettili

per la nostra nuova dimora, dove mancano però acqua e corrente elettrica. Veronica ci spiega che c'è molta siccità, non piove da gennaio e la gente del villaggio ha poco cibo perché il raccolto è stato scarso. Teme per la nostra sicurezza, per questo vuole ingaggiare una guardia che vegli notte e giorno affinché la nostra permanenza sia sicura, ma tutto questo al costo di 20mila KSH, pari a 200 euro, l'equivalente di 4 mesi di stipendio di un insegnante. È davvero troppo: con quei soldi riusciamo a comprare 20 banchi per la scuola; le diciamo di aspettare, vogliamo prima vedere come sono il luogo e i suoi abitanti. Questa è infatti la prima volta che ci troviamo in mezzo al nulla, in un villaggio distante circa un'ora da Maua, la città più grande della contea, immerse più che mai nel cuore dell'Africa.

Il sole sta per tramontare quando arriviamo in quella che sarà la nostra casa per il prossimo mese. Dal filo spinato, che circonda la proprietà dove sorge la scuola e l'abitazione, si affacciano incuriosite decine di persone mentre scarichiamo i bagagli. La dimora è umile, ma dignitosa: un letto, un materasso e la zanzariera... è ciò che serve. Esauste andiamo a letto, anche i pensieri e le





forti emozioni abbandonano piano piano la mente e quando ci svegliamo al canto del gallo, è l'inizio di un nuovo giorno. Ci mettiamo subito all'opera perché c'è molto da fare: dobbiamo imbiancare la scuola, le aule e l'esterno, far fare i banchi e le sedie per 87 bambini, far costruire una veranda dove poter cucinare, raccogliere e bruciare le immondizie e le erbacce disseminate tutt'intorno e andare a raccogliere l'acqua per riempire i tank. Le giornate scorrono veloci scandite dagli innumerevoli impegni: i lavori alla scuola, gli incontri con i bambini ed i genitori, la preparazione e distribuzione dei vestiti, le molte visite di vicini e amici.

Alla sera ci corichiamo stanche ma serene, con la certezza che le nostre fatiche hanno un senso. Se siamo riuscite a realizzare questo sogno è anche grazie alle tante persone che ci hanno sostenuto in questi anni.

E poi... il giorno dell'addio. Guardiamo con soddisfazione quella piccola scuola azzurra, la Holy Angels Academy, sorta in un villaggio molto arretrato, dove le persone stanno cominciando a capire che l'istruzione è l'unico mezzo per cambiare la vita ai loro bambini. Vogliamo che questa diventi un punto di riferimento per quei ragazzini soli al mondo che non possono permettersi di frequentare la scuola a causa della loro povertà, per quelle ragazzine che a soli 12 anni vengono date in moglie a uomini adulti in cambio di una capra e



un paio di sacchi di mais. Vogliamo dare un messaggio di speranza ed un esempio tangibile che, un passo alla volta, compiuto con determinazione, conduce lontano.

In seguito al nostro soggiorno nel villaggio di Tumu Tumu qualcosa è cambiato. Oltre alla scuola siamo riuscite a costruire legami e instaurare rapporti di fiducia con i nativi. Quest'anno più che mai, abbiamo vissuto l'Africa con le sue difficoltà, nelle ristrettezze di mezzi e viveri, abbiamo sperimentato cosa significhi riuscire a cavarsela con pochi strumenti a disposizione, senza perdere la speranza e la convinzione che sono le gocce a formare il mare.

Onorina Cavallari
infermiera



Benchmarker 2019 per Stella del Mattino

La qualifica

Modello di autovalutazione

In seguito alla visita di audit effettuata a luglio presso il servizio di RSA di A.P.S.P. Civica di Trento - Stella del Mattino, nel rispetto del modello di autovalutazione e valutazione reciproca e partecipata del benessere e della qualità della vita nelle strutture residenziali per anziani, si certifica che l'autovalutazione realizzata dall'ente A.P.S.P. Civica di Trento - Stella del Mattino per il servizio di RSA è coerente ed attendibile e si conferisce la qualifica di Benchmarker per l'anno 2019.

A.A.A. Cercansi

Collaboratori, idee, suggerimenti

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.

Manipoliamo l'arte

Da novembre

Esperienza suggestiva

È partito a novembre il progetto "Manipoliamo l'arte" proposto da Alessia Dorigoni. La documentazione dell'esperienza sarà proposta sul prossimo numero di Civica-informa.

I movimenti del personale

Da luglio sono stati assunti:

Zajac Robert
Luzzi Natalina
De Martino Rosella
Giacoa Maria
Cosser Elisabetta
Ortiz Nubia Leticia
Prisco Amalia Concetta
Fiorentino Tiziana
Ragnes Alessandra
Baldessari Mariarosa
Andreatta Marta
Pavlenko Olena
Brandolani Lorenzo
Gigliotti Angela
Garro Marilù
Shevchuk Mariya
Roccabruna Stefania

Da luglio hanno cessato il servizio:

Pallaoro Franco
Vaccari Andrea
Gargiulo Matteo
Ravanelli Elisabetta
Ravanelli Donatella
Carolini Leonora
Bortolotti Lucia
Dalla Zuanna Elga
Ferrara Dario Salvatore
Pedrotti Paola
Stenico Nicola
Bisignano Assunta
Dalfovo Gianguido

Per i neoassunti

Informazioni utili

Guida alla lettura della busta paga

Su "Civica in-forma" n° 2 di dicembre 2014, pubblicata sul sito della Civica, è disponibile il seguente articolo a cura di Michele Gretter: *Guida alla lettura della busta paga.*

Mercatino di Natale e solidarietà

Donazioni sotto le feste

Per l'edizione 2018

La Commissione Interna Ospiti della RSA di via della Collina ha deciso di devolvere l'importo delle libere donazioni raccolte con il mercatino di Natale 2018 all'Associazione Centro Aiuto Alla Vita Onlus.





di Melissa

La figura dell'**educatore** tra ascolto e condivisione



Buongiorno!

Sono Melissa, la studentessa che per il periodo che va da maggio ad agosto ha svolto il suo tirocinio formativo presso la struttura di "San Bartolomeo", seguita dalla supervisione di Claudia Offer. Pur essendo passato qualche mese dall'esperienza nella R.S.A., porto nel cuore le persone e le relazioni instaurate durante quei mesi pieni di emozioni e formazione.

Nel rileggere la relazione di fine tirocinio, ho pensato di condividere con gli ospiti, i famigliari e i colleghi qualche riga di questa mia elaborazione personale.

Scrivere questo documento mi ha permesso di approfondire il ruolo dell'educatore e le attività che questa figura professionale può svolgere all'interno della struttura.

Attività: osservazione, ascolto, condivisione

Le attività svolte durante il tirocinio mi hanno permesso di sperimentare attivamente la quotidianità del lavoro effettuato dal mio supervisore, unico educatore professionale nella struttura.

La settimana veniva intervallata da incontri individuali e di gruppo, all'interno del quale ho avuto modo di sperimentare l'utilizzo della bambola empatica per relazionarmi con persone la cui comunicazione con il mondo esterno era compromessa. Ho poi utilizzato la stanza multisensoriale per stimolare passioni personali come la musica, il guardare fotografie o per vivere momen-

ti di relax attraverso piccoli massaggi alle mani. Il giardino esterno della struttura si è rivelato un ottimo strumento di relazione: avere la possibilità di uscire all'aria aperta per chi vive molte ore all'interno di un edificio rappresenta il momento ideale per prendersi del tempo per sé e respirare aria fresca, oltre che per osservare il paesaggio circostante. Stare con gli anziani richiede anche una certa abilità nel gioco delle carte, che pur sembrando un'attività animatoriale, se inserita in un contesto non improvvisato risulta un ottimo strumento per allenare la mente e la concentrazione, diventando uno stimolo per rianimare ricordi del passato a volte commoventi.

In gruppo, oltre ad aver condiviso esperienze con le fisioterapiste e con le colleghe dell'animazione, ho partecipato alla stimolazione cognitiva, alla creazione di sacchetti di lavanda e alla preparazione della macedonia: attività a mio avviso molto positive per la stimolazione del tatto, dell'olfatto, della vista e del gusto. Inoltre ho affiancato l'educatrice nelle uscite in gelateria e al bar, fondamentali sia per la relazione sia per dare un senso di quotidianità alla persona.

Un'attività a cui devo tante riflessioni e scoperte è quella relativa al gruppo Validation, nato dallo studio dell'assistente sociale Naomi Feil, che tra il 1963 ed il 1980 elaborò il metodo Validation volto ad una relazione d'aiuto basata sull'empatia e sulla fiducia nei confronti del "grande anziano". Questo è solo un breve accenno a un argomento che



mi ha permesso di creare relazioni significative. Tutte le attività di gruppo le ho svolte con il nucleo arcobaleno che accoglie persone con demenza: rapportarmi con questa malattia mi ha fatto vivere emozioni contrastanti che ho potuto comprendere, accogliere ed elaborare grazie al corso di formazione sulla demenza proposto dalla struttura, ma anche grazie alla lettura del libro “Visione parziale - Un diario dell'Alzheimer”: questo scritto è nato dalla volontà del signor Carry Henderson, che a seguito della scoperta di tale malattia iniziò a servirsi di un registratore per appuntare le sue personali riflessioni, poi rielaborate dalla figlia e dalla moglie.

Questi strumenti mi hanno aiutata ad adattare il mio modo di agire per poter accogliere e valorizzare, attraverso le attività svolte, l'espressione della persona con demenza: “Le persone con l'Alzheimer pensano. Forse non pensano le stesse cose delle persone normali, ma pensano... anche noi siamo perso-

ne”¹. L'educatore però non svolge solo attività in stretto contatto con l'utenza. Deve gestire anche tutto un retroscena che comprende la gestione dell'ambiente del volontariato, la redazione dei PAI, il lavoro in équipe e con i familiari, la formazione continua: tutte attività che ho potuto osservare e sperimentare.

Rielaborazione del ruolo professionale nell'esperienza

Identità e funzioni dell'educatore professionale

Ma chi è l'educatore professionale? Quali sono le sue funzioni e competenze? Qual è il suo obiettivo? Questi sono alcuni dei quesiti che durante questo primo anno di studi mi hanno accompagnata nel percorso per comprendere il ruolo di questa figura. Partendo dall'idea generale che mi sono fatta dell'educatore professionale, posso dire che questo profilo, grazie ad un suo percorso teorico e pratico, riesce a trasmettere alla persona

1. Citazione tratta dal libro “Visione parziale-un diario dell'Alzheimer” a pag. 21.



e alla società gli stimoli necessari per generare il cambiamento volto al raggiungimento di un benessere comune.

Essendo la figura dell'educatore delineata dal codice civile², ed indirizzata dal proprio codice deontologico, il professionista deve rispondere a delle competenze date dal sapere, dal saper fare e dal saper essere che rendono efficace l'intervento dell'educatore in ambito relazionale, socio-territoriale, nella programmazione, nell'organizzazione e nella gestione del lavoro, nella promozione della salute, nella progettazione e nell'azione educativa, nella didattica e nella riabilitazione e per quanto riguarda l'interesse verso la ricerca e la formazione.

L'educatore nella RSA

Ma cosa vuol dire essere educatore in un contesto come il fine vita, dove le capacità di esprimersi e relazionarsi a volte è fortemente compromessa? Come si può attuare una progettualità con la persona quando la stessa è soggetta a malattie degenerative che compromettono l'aspetto cognitivo e motorio? Cosa vuol dire la parola auto-realizzazione per i residenti nella struttura di San Bartolomeo?

Rileggendo il mio "diario di bordo" scritto nel corso del tirocinio, ritrovo queste mie riflessioni in contrapposizione ad un forte desiderio di trovare applicazione a quei concetti carichi di significati che mi hanno così tanto entusiasmata durante le ore di lezione.

Ho iniziato così ad approfondire ciò che C. Rogers voleva trasmettere con il concetto di empatia ed accettazione incondizionata: sono così giunta alla comprensione che l'accettazione del mondo interiore dell'anziano disorientato e male orientato porta ad alimentare la fiducia nella persona, che si sente compresa in questa sua confusione. Nella pratica vuol dire accogliere senza giudizio ciò che l'anziano, attraverso la relazione, condivide. Riformulare i concetti da lui espressi mi ha permesso di notare quanto il mio intervento ha contribuito a ridurre l'ansia provata dalla persona, a prevenire o a contenere i disturbi del comportamento e a permettere di ritrovare il benessere e la serenità. Grazie al confronto ricercato con le altre figure professionali ho potuto capire cosa gli altri si aspettano dall'educatore. Per esempio:

- Aiuta l'ospite a trascorrere la sua giornata attraverso interventi che lo aiutino a sentirsi ancora attivo
- Stimola la relazione nella quotidianità aiutando l'ospite a gestire il suo tempo a disposizione
- Attraverso una progettazione educativa, por-



ta alla riscoperta del potenziale, valorizza le abilità residue, riconosce le risorse ed il potenziale della persona, pone la relazione al centro dell'intervento³.

Questo è stato fondamentale per aiutarmi a comprendere l'"etichetta" che il contesto della casa di riposo pone sulla figura dell'educatore.

Inoltre, farmi responsabile della formazione inerente i temi presenti all'interno di questo contesto lavorativo mi ha permesso di superare i momenti in cui inizialmente mi sono sentita impreparata ed impacciata, aiutandomi ad accogliere e valorizzare i bisogni della persona in maniera sufficientemente equilibrata e consapevole.

Condividere con Claudia le mie riflessioni, difficoltà e soddisfazioni ha generato un clima di fiducia e collaborazione, carico di intesa e supporto reciproco.

La condivisione mi ha fatto vivere l'aspetto positivo del lavoro in equipe: "uno dei principali strumenti di programmazione degli interventi educativi, che l'E.P. è chiamato a proporre e rendere

operativo"⁴.

Ritengo però che l'opinione dell'educatore professionale non sia ancora appieno considerata in ambienti come la casa di riposo, in quanto, a mio avviso, possiamo ancora lavorare sul migliorare l'importanza data alla relazione e al valore che diamo a quei bisogni collegati alla sfera emotiva della persona, non sono meno importanti dei bisogni assistenziali.

Siamo qui per dare dignità alle persone che risiedono in struttura, per sorreggerle in questa loro difficile fase della vita: mi chiedo, è possibile permettere che la persona resti al centro di un progetto condiviso da una squadra che collabora con fiducia gli uni con gli altri?

Con l'augurio che queste righe possano essere uno spunto di riflessione, colgo l'occasione per salutarvi ma soprattutto ringraziarvi, in quanto durante il mio tirocinio mi sono sentita accolta, accettata ed apprezzata: elementi fondamentali per creare l'ambiente ideale affinché una persona possa esprimere il meglio di sé.

3. Interviste informali svolte all'interno della sede di tirocinio

4. Codice deontologico dell'educatore professionale, pag.4 - L'Equipe di lavoro

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"*

Rsa Angeli Custodi: COLORIAMO LA VITA 2.0

COLORIAMO LA VITA

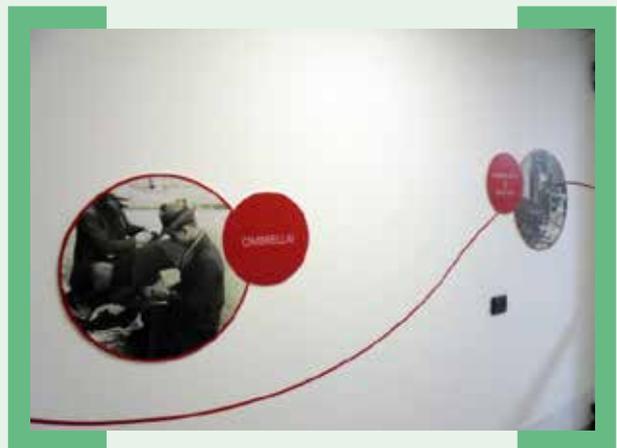
Come preannunciato nella precedente edizione di Civica Informa, con il mese di luglio è ripartito presso la nostra RSA il progetto "Coloriamo la vita 2.0", ancora una volta con la collaborazione di Stefania, volontaria in Servizio Civile.

Come per il precedente, anche per parte di questo progetto si prevede la realizzazione di installazioni personalizzate, con l'obiettivo di rendere l'ambiente maggiormente protesico, aiutando gli ospiti ad orientarsi nello spazio.

In seguito alla collaborazione con la scuola Artigianelli, nella prima fase dell'iniziativa si è svolto un lavoro di selezione, con la valutazione delle tre proposte grafiche presentate dai ragazzi dell'istituto. Nello specifico, si è deciso di procedere con il progetto n.3 proposto da Alexis Loveson.

In linea con le realizzazioni del precedente progetto, "I LAVORI DI UNA VOLTA" è la tematica individuata per le installazioni, che sono state poi elaborate e successivamente stampate dalla litografia Effe Erre, alla quale la nostra struttura si è rivolta.







FOTOGRAFIE. Il servizio sociale e la volontaria Stefania ringraziano l'Istituto Artigianelli, la litografia Effe Erre e il volontario Silvano Grassi per l'impegno assunto, che ha reso possibile l'attuazione.

Ricordi di Maria Broilo, residente al II piano S. Bartolomeo



ATTIMI DI CONDIVISIONE



L'Associazione Amici di Gianni Brusinelli

sabato 7 settembre 2019 ad ore 11:00
nel Salone di Rappresentanza del Comune di Trento
a Palazzo Geremia in via Belenzani 20

presenterà il libro

CONTESE – Storie di basket a Trento dal 1921 al 1965
di Mauro Corradini

Dopo i saluti delle autorità, con l'autore interverranno:

Luigi Longhi - Presidente Aquila Basket Trento
Francesco Bari - Presidente dell'Associazione Amici di Gianni Brusinelli
Mauro Pederzoli - Presidente del Comitato Regionale F.I.P.
Edoardo Arnoldi - Associazione Amici di Gianni Brusinelli

L'ingresso è libero



Nel 1942 avevo 21 anni e giocavo a pallacanestro in Serie A. Ero in una squadra femminile: eravamo amiche oltre che compagne di squadra. Mi piaceva tutto del mondo della pallacanestro; portavo una divisa con la maglia nera e i pantaloni corti fino al ginocchio più chiari. Non era usuale avere i pantaloni corti, ma noi eravamo abituate così, ormai. Io ero in difesa. Di quel periodo ho bei ricordi: eravamo poveri ai tempi e con la pallacanestro ci sembrava di avere tutto. Ci mettevano sui giornali, ci intervistavano... ci eravamo un po' montate la testa. Mi avevano anche chiesto di andare negli Stati Uniti a giocare, i miei non mi hanno lasciata andare... A volte ho un po' di rimpianto, chissà come sarei stata bene lì, ci sarebbe stato tutto in America... Purtroppo poi è arrivata la guerra (la Seconda guerra mondiale) ed ho dovuto smettere. I tedeschi ci



volevano portare in Germania, il nostro direttore ci ha sconsigliate, dicendo che non saremmo tornate vive. Decidemmo quindi di non andare. Ora a quasi 97 anni sono ancora qui!

Azienda Pubblica di Servizi alla Persona

Nuovo percorso per **volontari**

QUATTRO INCONTRI GRATUITI RIVOLTI A TUTTI COLORO CHE VORRANNO INIZIARE
O CHE GIÀ VIVONO UN'ESPERIENZA DI VOLONTARIATO CON GLI ANZIANI



1° GIORNATA

GIOVEDÌ 21 NOVEMBRE 2019 | ORE 16:30 - 18:00

DEMENTIA: LE PAROLE CONTANO, FALLE CONTARE!

con Claudia Offer, educatore professionale

2° GIORNATA

LUNEDÌ 16 DICEMBRE | ORE 16:00

FESTA DI NATALE DEL VOLONTARIO

con la musica di Gianni

3° GIORNATA

GIOVEDÌ 17 GENNAIO | ORE 16:30 - 18:00

LA DEMENTIA E LE MANIFESTAZIONI COMPORTAMENTALI

con la dottoressa Maddalena Flaim, psicologa

4° GIORNATA

MERCOLEDÌ 19 FEBBRAIO | ORE 16:30 - 18:00

L'ACCOMPAGNAMENTO NELL'ULTIMA FASE DELLA VITA

con don Pierino Fietta

Per informazioni e iscrizioni contattare i servizi sociali della sede di San Bartolomeo:

Claudia Offer, educatore professionale

☎ mobile 346 8524301

✉ mail claudiaoffer@civicatnapsp.it

Le strutture sul territorio



1

BOLLERI
VECCHIA

BOLLERI
NUOVA

SS12

SS12



1

RSA "Stella del Mattino" Gardolo



2

Casa di Soggiorno



2

RSA Angeli Custodi



3

Alloggi Protetti via Molini

MARTIGNANO



4

Centro Diurno Alzheimer



5

RSA Gabbio



6

RSA San Bartolomeo



2

SS47

Trento

3

4



SP204

Povo

5

Gabbio

Parco di
Gocciadoro

6

VILLAZZANO

SP204

CASOTTI
DI POVO



 **CIVICA** informa
QUOTIDIANITÀ, INFORMAZIONE E OLTRE