



IL MELOGRANO



La qualità e la soddisfazione per i nostri servizi nel 2022: l'azienda ne fa un resoconto

a cura di **Michela Toniolo - Responsabile Qualità**

Nel presente fascicolo sono presentati i risultati relativi all'anno appena trascorso degli Standard di qualità previsti nella Carta dei Servizi, il resoconto delle verifiche svolte e della qualità percepita da utenti, residenti e familiari. Il 2022 ha rappresentato un anno di transizione caratterizzato dalla ricerca di una progressiva normalità che ha avuto comunque brusche interruzioni o momenti di stand by che seguivano l'andamento della coda dell'epidemia Covid ancora attiva nel corso dell'anno. Quindi anche gli strumenti di verifica degli esiti dei nostri processi e della qualità percepita pesantemente interessati dall'impatto dei cambiamenti dovuti alle misure e alle priorità assistenziali intercorsi sono stati timidamente ripristinati in corso d'anno ove e quando possibile cercando comunque di intercettare gli aspetti più importanti o gli aspetti che erano rilevabili perché non interessati dal cambiamento.

Il risultato è un resoconto ancora manchevole di ambiti rispetto alla normalità pre-2020.

È importante in ogni caso dare conto di quanto rilevato augurandoci che il 2023 possa ritornare in tutta la sua ampiezza e specificità.

La Qualità dei servizi: verifica nel corso del 2022

Le forme di ascolto e partecipazione degli utenti e familiari

Per Ascolto del Cliente si inten-

de il complesso di strumenti utilizzati dall'Azienda per raccogliere le opinioni, le proposte, le richieste, le segnalazioni da parte degli interessati: residenti, utenti, familiari. Essi sono i seguenti:

- **i Focus Group** (in seguito FG) sono gruppi di ascolto in cui alcune persone (8-10) sono invitate ad approfondire argomenti relativi alla qualità dei servizi offerti; la registrazione del riscontro avviene a cura della Responsabile Qualità. Questa tipologia è offerta a residenti, utenti e familiari.
- **Gli incontri di "Vita in Struttura"** dedicati ai Residenti di RSA, sono convocati sistematicamente da personale sociale con lo scopo di favorire le interazioni ma ne registra le proposte, le richieste, i vissuti e le segnalazioni ritenute significative ai fini dell'Ascolto del Cliente.
- **Incontri con il Direttore**
Gli incontri con la Direzione e l'équipe del piano hanno consentito ai familiari un'informazione diretta e specifica e alla Dirigenza una raccolta accurata della percezione dei Residenti e loro congiunti.
- **Incontri di condivisione** sono dedicati a familiari o utenti in sede di pianificazione o verifica di un servizio.
- La raccolta dei moduli di **"Come avete mangiato oggi?"** consente di verificare in modo sistematico i giudizi di qualità presso gli uten-

ti che consumano i pasti preparati dalla nostra cucina.

- Il recapito settimanale **Punto d'Ascolto** come momento offerto agli utenti delle Residenze protette con presenza di un incaricato per esporre le proprie istanze è stato sostituito dalla presa in carico diretta nel momento della visita quotidiana da parte dell'operatore; tale modalità si è vista efficace e tempestiva a rilevare il bisogno anche grazie ai canali in uso (telefono, cellulare).
- La possibilità in 4 punti nell'Azienda di compilare il Modulo **Reclami e Suggerimenti** ottenendo risposta scritta entro 30 giorni integrata dal più frequente utilizzo del mezzo mail;
- **Questionario di gradimento** del servizio per gli utenti del Centro Servizi;
- **Incontri con il Comitato dei Residenti e familiari:** per rendere il comitato attivo sono proposti alcuni appuntamenti regolari per confrontare le decisioni in merito ai servizi erogati.

Grazie all'insieme articolato delle iniziative di **Ascolto del cliente** che consente di registrare gli aspetti peculiari della qualità percepita dei servizi erogati è stato possibile intraprendere azioni di miglioramento oltre che assecondare nuove proposte nate dagli utenti/residenti. Di seguito sono riepilogate le iniziative di ascolto realizzate nel 2022. ■

Forme di ascolto / Tipo utenti	Utenti/	Residenti / Tutori	Familiari / Amm. di Sostegno	
	Frequenza annuale	Frequenza annuale	Frequenza annuale	Effettuato 2022
Segnalazioni e Reclami scritti	Ad hoc	Ad hoc	Ad hoc	Presi in carico ad hoc
Focus Group	2 CD	2 RSA		1 CENTRO DIURNO 1 RSA 2 Alloggi Protetti
Punto di Ascolto settimanale RESIDENZE PROTETTE		48		Visita quotidiana
Monitoraggio quotidiano qualità percepita della ristorazione	CD 270	RSA 365		Quotidiano da luglio CD RSA
Questionario	C. SERVIZI 1 annuale			2 CENTRO SERVIZI
Vita in struttura		RSA 6 - 2 su piano		NON ATTIVATO
Incontri con il Direttore	Ad hoc	Ad hoc	Ad hoc	Ad hoc
Verbali Comitato Utenti/Residenti	2	2	2	3 (23/08 - 28/04 - 29/12)
Riunione annuale RTO E Direttore Generale	C. SERVIZI 1	RESIDENZE PROTETTE 2 CENTRO DIURNO 1		1 C SERVIZI 1 CENTRO DIURNO
Direttore incontra i Familiari			RSA 2 Annuale	3

Reclami e suggerimenti nel 2022:

Nella quasi totalità le segnalazioni hanno ricevuto risposta tempestiva (in genere 5/7 giorni) sia quelli recapitati via mail che con modulistica o verbale. Per ogni reclamo presentato per iscritto è stata presentata risposta scritta entro il termine stabilito ad eccezione di un caso.

Per ogni segnalazione o richiesta viene istruita una verifica del fatto o circostanza segnalata e si procede ad apporre l'intervento correttivo opportuno, vi è poi la restituzione allo scrivente.

In circostanze delicate o complesse l'istruttoria avviene con colloqui di approfondimento con l'utente o il familiare per comprendere e rispondere al meglio al disagio procurato.

Nel 2022 sono state gestite diverse segnalazioni legate alla gestione delle misure di prevenzione del Covid quindi sono aspetti che contiamo di vedere con esso conclusi.

Gli altri ambiti sono in linea con le problematiche classiche di gestione in struttura.

RSA

Qualità della vita Residenziale: (Standard 2 della Carta dei Servizi)

Presa in carico in ingresso (Standard 1 e 2 della Carta dei Servizi)

- 12 residenti transitati sul **posto letto Sollievo**
- 93 entrati sui 184 posto letto **Residenziali**
- 6 residenti sono transitati sui 2 posti letto **non convenzionati**.

Per il totale dei nuovi residenti entrati nel corso dell'anno sono stati fatti i colloqui di accoglimento; la raccolta dati con i familiari è curata dal coordinatore che con l'educatore attuano un protocollo operativo per garantire qualità al processo di inserimento; la qualità si esprime inoltre con la tempestività della presa in carico medica e fisioterapia entro il primo giorno per le im-

plicazioni assistenziali che essa comporta.

Al momento di accoglimento l'operatore dedicato a questo momento incontra il residente ed i suoi cari e li informa e li ascolta per introdurli nella nuova realtà residenziale. Ogni residente che entra in RSA viene valutato per capire il fabbisogno di assistenza e quali rischi può correre e su cui lavorare per prevenirli; dal 2021 è stata aggiornata la procedura di accoglimento inserendo alcune migliorie come il biglietto di benvenuto preparato dai residenti presenti per il nuovo arrivato; o come la stesura di una griglia condivisa per descrivere l'ingresso di un nuovo residente per uniformare la qualità dell'accoglienza ed un diario di osservazione dei primi giorni di inserimento.

Dal momento dell'ingresso il residente viene valutato con Scale di valutazione del fabbisogno di assistenza o dei rischi per la sua salute al fine di conoscere e documentare lo stato del residente nel nuovo

contesto di vita. Tali valutazioni confluiscono e si integrano a comporre il Piano Assistenziale Individualizzato che accompagna l'utente per tutta la fase di inserimento. Questa fase si conclude con la verifica e riformulazione del Piano dopo circa 1 mese. Quest'ultimo costituisce la base per il confronto con i familiari che è proposto poi a frequenza semestrale attraverso

un colloquio con alcuni membri dell'équipe; in particolare il familiare può conoscere l'OSS Tutor del proprio congiunto ed avere copia del Piano.

L'educatore professionale segue il residente ed i suoi cari nel periodo d'inserimento promuovendo momenti di incontro e colloquio formali ed informali per favorire l'inclusione nella vita di casa e fari sì

che questo sentimento si instauri nel più breve periodo possibile.

Il successo dell'inserimento è testimoniato dai familiari quando percepiscono e riferiscono che il loro caro si sente "come a casa" o "come in famiglia" ed essi si sentono rassicurati da questo vissuto.

In tabella i dati della presa in carico in RSA

N° ingressi	N° colloqui di preparazione all'ingresso	N° casi con stesura del PAI ingresso	N° casi con effettuazione della visita medica entro il primo giorno di ingresso	N° casi con valutazione fisioterapica entro 2 giorni lavorativi dall'ingresso	N° casi rivalutati in équipe e stesura del PAI dopo valutazione dell'inserimento
93 Posto fisso	93	93	93	93	Tutti i nuovi residenti (escluse permanenze inferiori al mese)
12 P. Sollievo*	12	12	12	12	Non previsto
2 a pagamento	6	6	6	6	Solo per i casi a permanenza > 1 mese

*sollievo: posti di accoglienza temporanea di sollievo alla famiglia (60gg/anno max 40 consecutivi)

Condivisione dell'Assistenza (Standard 5 della Carta dei Servizi)

Nel corso del 2022 sono stati condivisi dalle équipe dei vari nuclei 488 Piani Assistenziali individualizzati.

In occasione del primo PAI dei residenti inseriti sono stati convocati i residenti ed i familiari per la condivisione proposta dall'équipe. Per i residenti già inseriti la condivisione avviata on line nella fase emergenziale ha lasciato il posto via via ai colloqui in presenza registrando nella fase autunnale 74 PAI condivisi con le famiglie. 39 sono stati i PAI di fine vita tutti condivisi con i familiari.

Rimane un obiettivo prioritario per le équipe dei nuclei favorire la partecipazione a questo prezioso momento di confronto e condivisione degli indirizzi e degli aspetti concreti dell'assistenza ai residenti. In ogni caso l'attenzione alla partecipazione del familiare alla gestione del proprio congiunto è per l'équipe un impegno anche nel quotidiano attraverso colloqui con le varie figure (l'Oss Tutor, l'Educatore, il Medico, l'Infermiere, il Coordinatore di pia-

no o il Fisioterapista) per tentare strategie e promuovere l'alleanza terapeutica così utile al residente.

Conciliazione qualità di cura e qualità della vita Umanizzazione e interiorità (Standard 5 - 6 -7 della Carta dei Servizi)

Nel percorso di autovalutazione con il gruppo di lavoro multiprofessionale secondo il metodo previsto nel Marchio Qualità e Benessere abbiamo messo a fuoco alcune aree di miglioramento della Qualità della vita importanti per i nostri residenti e i loro cari, tenendo conto della fase post emergenziale attraversata.

Infatti il 2022 è stato caratterizzato dall'impegno di una ripartenza rispetto alla normalità seppur interrotto da periodi di recrudescenza di Covid per cui le attività hanno subito in generale riavvi ma anche brusche interruzioni; dinamica che ha rallentato i processi di miglioramento e normalizzazione avviati.

All'interno del modello del Marchio Qualità e Benessere abbiamo scelto di rilevare e portare a verifica 4

fattori significativi per i nostri processi di miglioramento come previsto nel Modello ReSTART proposto dal Marchio per il 2022.

Aree di miglioramento
RISPETTO, AFFETTIVITÀ, INTERIORITÀ, VIVIBILITÀ

Questi 4 fattori sono stati coinvolti in modo significativo dalle modifiche, strutturali, organizzative e di prassi assistenziali nella fase pandemica, perciò sono stati per noi oggetto di verifica e miglioramento nella fase di ripartenza. Nello specifico:

Rispetto: l'attenzione alle personalizzazioni degli orari e delle scelte quotidiane dei residenti.

La quotidianità si riavvia alla normalità e quindi a considerare aspetti di personalizzazione a tendere su misura per ciascun residente; dal rispetto di orari di riposo, pasti, uso degli spazi, rispetto nelle abitudini di cura di sé e il coinvolgimento in attività in modo da assecondare attitudini e scelte del residente nella sua quotidianità.

Affettività: gli incontri con le persone significative e le relazioni tra i residenti, la cura degli oggetti

aventi valore affettivo e le relazioni con gli animali di famiglia.

Queste dimensioni affettive provate dagli isolamenti sono state proposte e curate intensamente nel 2022 ogni volta che è stato nuovamente possibile ottenendo una rinnovata attenzione alla dimensione affettiva così importante per la vita di ciascun residente e della comunità. In particolare sono stati seguiti con cura le opportunità di incontro con le persone significative e numerosi sono stati i tentativi di promuovere relazioni tra i residenti ritornate possibili nei vari spazi della casa sia interni che esterni. Prosegue la consueta attenzione agli oggetti aventi valore affettivo e non ultimi le relazioni con gli animali di famiglia, favorendone il contatto dentro la struttura.

Interiorità: mai come in fase pandemica abbiamo visto imporsi la dimensione spirituale e di cura necessarie a questo fondamentale momento della vita in cui l'anziano riflette ed elabora la propria vita cercando di giungere ad un senti-

mento di sereno compimento; per credenti, indipendentemente dal culto, diviene importante avere il sostegno di persone e riti significativi. Interiorità è anche salute psicologica, affettiva per cui l'impegno è di personalizzare il sostegno e l'aiuto con le figure e le modalità appropriate a ciascuno; infatti il servizio di consulenza psicologica coadiuva il servizio sociale nel comporre un aiuto completo e approfondito caso per caso. L'aiuto ed il sostegno si estende ai nuclei familiari impegnati a loro volta nella difficile fase di elaborazione di vissuti importanti per l'esistenza di ciascuno.

Vivibilità: l'ambiente e gli spazi, le relazioni diffuse nella quotidianità, il clima tra il personale e le famiglie sono stati oggetto di tensioni e fatiche considerevoli, riprendere la vivibilità degli ambienti e riportare serenità e armonia nella vita di Casa era uno scopo prioritario.

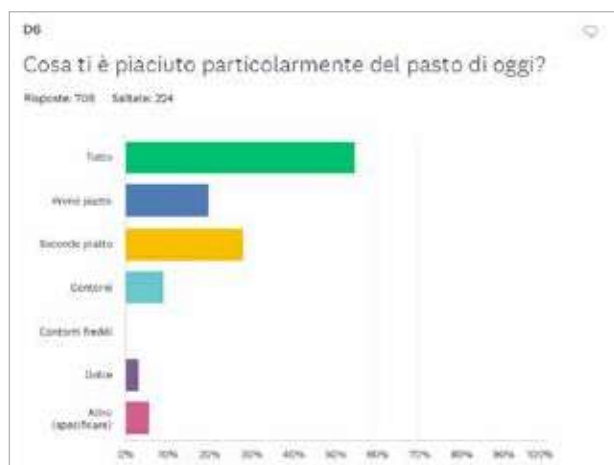
Lesito della verifica di Audit compiuto nel settembre 2022 ha confermato la validità ed i livelli di qualità raggiunti sugli ambiti sotto-

posti a verifica incoraggiando il personale a proseguire con azioni concrete per l'umanizzazione delle cure.

La qualità dei servizi alberghieri:

Ristorazione: sono stati monitorati quotidianamente i pasti erogati nei vari nuclei RSA e al Centro Diurno, cui accedono anche i residenti dal domicilio. Nel 2022 è stato sostituito il modulo cartaceo con un modulo on line che consente la tempestiva consultazione dei risultati. Uno strumento che per gli anziani può essere un po' estraneo ma con il quale hanno quotidiana possibilità di accesso tramite l'operatore.

Complessivamente, la qualità percepita può essere espressa in una scala Likert da 1 a 5 dove 1 è il minimo valore e 5 il massimo. Il risultato proveniente da oltre **900** questionari compilati ci consente di confermare un buon livello di qualità raggiunta dal Servizio Ristorazione gestito in collaborazione con la ditta Risto3.



Il Focus group dedicato al tema anche nel 2022 è stato per gli utenti l'occasione di segnalare cibi e piatti particolarmente graditi che desiderano riassaporare o migliorare. Contestualmente sono suggeriti aspetti di miglioramento nella preparazione delle pietanze (cibi più morbidi, miglioramento degli accompanimenti, dei formati, della presentazione dei piatti).

A titolo di esempio:

- la cottura della pizza risulta o troppo cotta alla base o troppo morbida in superficie; preferita la pizza a pasta bassa come in pizzeria;
- la cottura delle patate al forno non risulta "Croccante" come desiderato;
- preferito il minestrone intero anziché sempre i passati (per alcuni)

- nel menù la pietanza melone/prosciutto non presenta il crudo ma il cotto che non è gradito da alcuni;
- Costanti nel 2022 le azioni di miglioramento con il Servizio Ristorazione con i seguenti interventi:
- Orario di presenza del cuoco allungato fino alla conclusione del pasto serale; presenza di un cuoco **pasticcere**;

- Partecipazione della **Dietista** ai momenti di distribuzione ai nuclei (a rotazione sui nuclei): 13 le presenze nei nuclei per verifica e consulenza sulle buone pratiche.
- **3 edizioni** di aggiornamento al personale (sia con Tecnico della sicurezza alimentare che con il Dietista).

È condivisa una “Buona pratica per la buona gestione dell'alimentazione in RSA” e nel corso dell'anno sono state introdotte alcune migliorie suggerite dai Residenti.

Pulizie Ambientali

La ditta durante la fase pandemica ha mostrato flessibilità e tempestività nel mettere in campo le misure igieniche previste nelle procedure in materia di sanificazione ambientale, impegno che si è dilungato a più riprese nel 2022 in cui sono ripresi anche i consueti controlli di qualità del risultato. 60 i locali visionati durante le verifiche mensili previste nel Capitolato d'appalto con la ditta Copura* nel corso del 2022 che hanno dato gli esiti soddisfacenti presentati nel grafico.

I controlli Ammessi raggiungono il livello di qualità atteso. Nei casi in cui ci siano aspetti di miglioramento la ditta collabora attivamente per trovare interventi efficaci al livello di qualità atteso. Il personale si inserisce in particolar modo nella quotidianità della vita in struttura.

(*Cooperativa Pulizie Ravenna Soc.Coop. R.L.)

Guardaroba

Costante la garanzia della tempestività di presa in carico dei capi personali dal momento dell'ingresso (111 le persone entrate nel 2022), infatti **in giornata sono personalizzati con etichetta** e riposti nell'armadio. Gestione del guardaroba di ogni singolo residente con presa in carico tempestiva ed efficace ai fini di segnalare alla famiglia eventuali necessità di integrare la dotazione personale. Proseguono controlli efficaci al fine di intercettare eventuali smarrimenti dei capi di vestia-

rio; a regime l'informatizzazione del servizio utile alla presa in carico sistematica dei capi di vestiario in carico al servizio. Attualmente è attiva una **scheda riepilogativa informatizzata** della dotazione consegnata dai familiari. Il servizio collabora attivamente con la famiglia per individuare i capi più adatti alla quotidianità del residente

Manutenzione

Nel corso del 2022 il servizio ha proseguito a far fronte alle necessità di manutenzioni ordinarie e straordinarie segnalate con i moduli informatici; sono stati implementati interventi di tinteggiatura, acquisti e sostituzioni di dispositivi e attrezzature obsolete, tempestivi gli interventi nell'ordinario riportando a regime la gestione dell'intera struttura anche attivando capitoli di gestione per particolari attrezzature ed impianti. Nella seconda parte del 2022 il servizio in collaborazione con aziende esterne ha provveduto al rinnovamento ambientale del nuovo nucleo demenze Mimosa: sono stati introdotti elementi protesici atti a favorire l'orientamento e ridurre il disagio di persone affette da demenza.

Centro Diurno

Presa in carico dell'utente: (Standard 1.1 - 1.2 - 1.3 Carta dei Servizi)

1. Appropriatelyzza della presa in carico del nuovo utente da parte dell'equipe:
 - 4 valutazioni dell'OSS tutor (per conoscere le abilità residue, rischio cadute e la presenza di dolore)
 - 1 incontro di presentazione con il personale
2. Soddisfazione dell'utente circa la presa in carico al Centro
3. Possibilità di partecipazione alle decisioni

21 gli utenti presi in carico che assieme agli utenti presenti ad inizio anno hanno composto il gruppo di 48 utenti frequentanti il Centro Diurno nel 2022. Per ciascuna delle

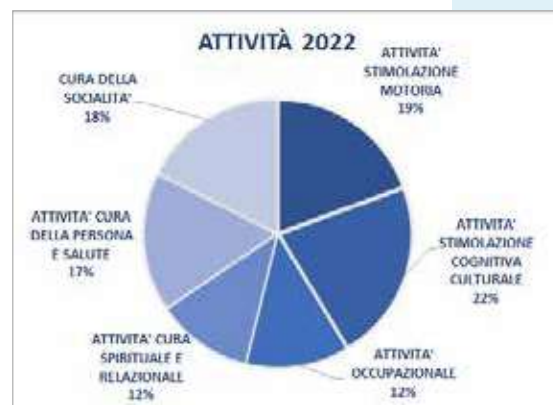
21 persone sono stati attuati gli interventi di presa in carico come da standard previsto. Per ognuno di loro è stato redatto un Piano di Assistenza per accompagnare la loro frequenza al Centro in modo appropriato. Potenziata la relazione con i familiari sia con colloqui formali che telefonici per favorire la continuità assistenziale degli utenti.

Gestione della permanenza (Standard 2 Carta dei Servizi)

Nel grafico sono presentate le diverse tipologie di attività svolte dagli utenti che rispondono a tutte le dimensioni del benessere della persona: motoria, cognitiva, culturale, relazionale e sociale, spirituale e di salute e cura.

Evidenza di proposte di attività di varie tipologie secondo le attitudini e scelte dell'utente documentate:

- recupero o mantenimento delle abilità residue
- mantenimento dell'operosità
- collegate al territorio e alla comunità



Relazione con il territorio

Dopo le riduzioni dovute alla fase covid le iniziative di relazione con la comunità sono riprese in particolare con il territorio della Collina Est. Il contatto con Associazioni, Volontari e Scuole, cerca di arricchire il programma delle attività al Centro diurno.

Soddisfazione degli utenti

Gli utenti regolarmente frequentanti il Centro ed i nuovi inse-

riti sono stati ascoltati in un incontro proposto durante l'anno. Gli aspetti verificati sono stati tutti gli aspetti di qualità di permanenza al Centro: qualità del pasto, qualità degli ambienti, cortesia del personale, attività proposte, trasporto, coinvolgimento nelle decisioni.

Due gli aspetti degni di rilievo.

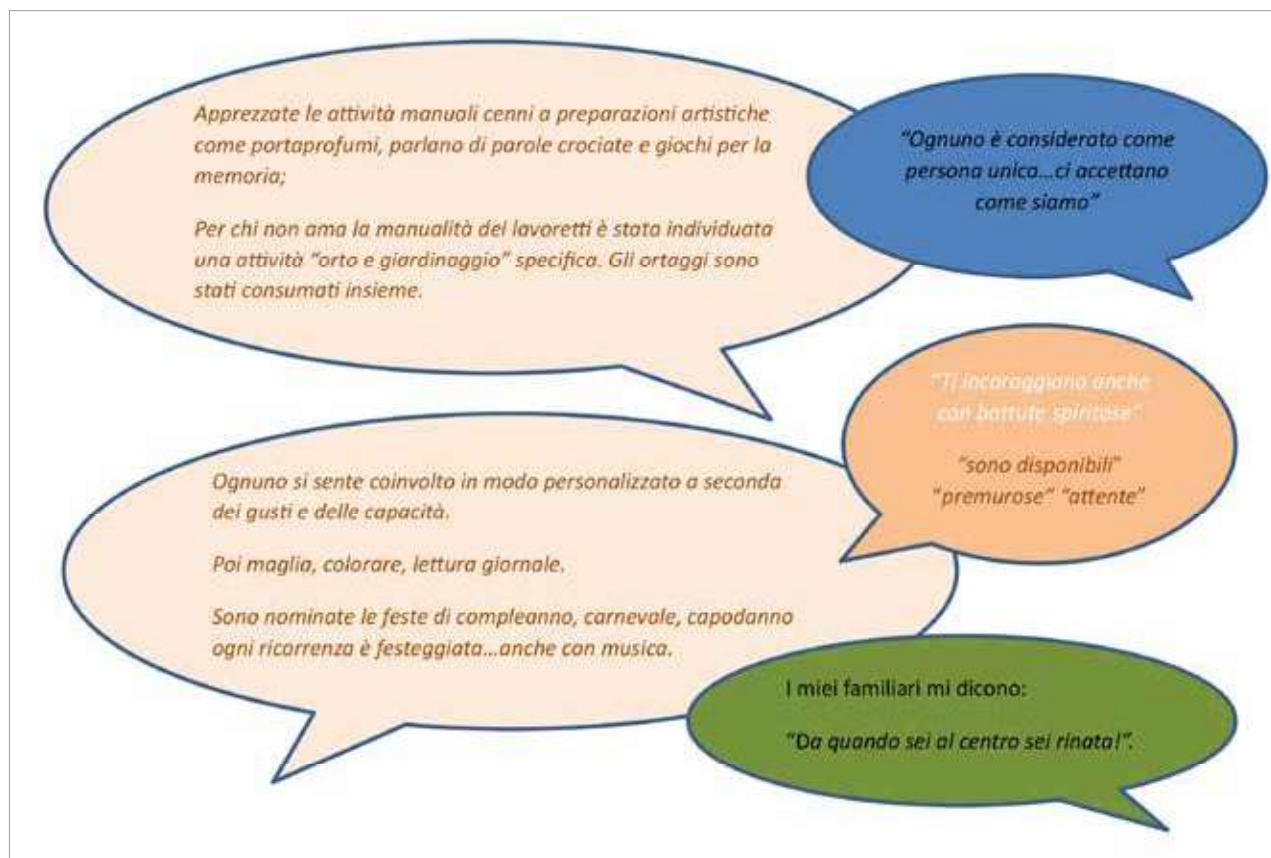
- l'esperienza di **alimentazione corretta e calibrata al Centro** ha favo-

rito in alcuni utenti il **cambiamento di abitudini anche a domicilio** (bevono di più); in altri casi essa supplisce l'alimentazione "povera" di chi solo a casa fatica a prepararsi cibi nutrienti, vari e gustosi.

- l'**attività motoria** fatta al centro **viene percepito il beneficio anche a casa** nella deambulazione e qualcuno ripete a casa gli esercizi imparati.

Questo conforta del fatto che la frequentazione del Centro genera benefici non solo nelle ore/giornate in cui l'utente è qui ma li estende anche nella vita quotidiana generando promozione della salute con abitudini sane e sostenibili e la percezione di benessere arriva ai familiari a casa.

Alcune frasi espresse durante l'incontro:



Alloggi Protetti

Durante i due incontri con i residenti degli Alloggi protetti con i responsabili aziendali sono state raccolte alcune richieste di migliorie da mettere in campo per loro.

Durante il 2022 è stata aggiornata la procedura per la presa in carico delle chiamate da parte del residente in modo che ora avviene in modo ancora più tempestivo ed efficace; è stato realizzato un nuovo allestimento della Saletta Animazione dove i residenti possono incontrarsi in un ambiente curato e confortevole con la possibilità di accedere ad un distributore di bevande creando

un contesto di socializzazione tra loro; è stata individuata una persona presso Casa Melograno per supporto amministrativo al momento dell'ingresso in modo da favorire la continuità di conoscenza e contatto con la stessa per proposte ed iniziative a cui coinvolgere il Residente, è in fase di realizzazione il rifacimento dell'isola ecologica in modo da renderla più accessibile, esteticamente migliore e funzionale.

Infine un referente Aziendale si impegna a partecipare ad una équipe multiservizi con il Comune di Trento e altri Enti in modo da valutare l'appropriatezza della destina-

zione dei residenti in base alle loro caratteristiche ed all'alloggio che consente ad essi maggiore rispondenza (località, presenza di altri servizi limitrofi...etc..), questo come misura di promozione di una residenzialità più soddisfacente.

Centro Servizi e Casa Melograno

Nel 2022 siamo ripartiti col desiderio di rilanciare proposte e attività, così le iniziative si sono distinte tra motorie e ricreative, cercando di offrire varie opportunità ai cittadini del sobborgo che iscrivendosi al centro hanno potuto trovare varie occasioni

Cura della persona

PEDICURE
MANICURE
BAGNO ASSISTITO
MENSA APERTA

Attività Motoria

GINNASTICA POSTURALE
ATTIVITÀ FISICA ADATTATA
AL MAL DI SCHIENA
PILATES

Proposte Ricreative e sociali

CAFFÈ PER LA MENTE
CORO
MAGLIAMO
BURRACO
IL THE DELLE 10
W LA FANTASIA

Oltre a queste sono state proposte passeggiate, momenti di aggregazione informale e incontri per la comunità.

Di rilievo le proposte SVEGLIA DEL MATTINO e TELEFONO AMI-COMUNITÀ significative per il potenziale di **legami di comunità** che possono creare.

SVEGLIA del MATTINO è un servizio di chiamata per utenti del territorio partito il 7 dicembre 2020 ed è nato da una necessità fatta presente dal presidente del Circolo Culturale Pensionati di Povo, in collaborazione con il Centro Servizi di Povo.

Si pone come obiettivo di rompere la solitudine di molti anziani, aggravata dalla pandemia e dalle loro fragilità. Il lunedì e il giovedì l'operatore, volontario o del Centro Servizi, chiama a casa la persona per fare due chiacchiere, sentire come va, chiedere se ci sono esigenze o richieste particolari. Gli utenti chiamati sono ormai **16**, alcuni vengono chiamati 1 volta altri invece 2 a settimana.

Infine significative le **proposte formative**, una serie di appuntamenti volti a sensibilizzare ai temi delle fragilità dell'anziano ma anche a condividere fatiche, strategie e soluzioni da parte di chi se ne prende

Eventi 2022

Giugno: **2 eventi** (9 e 16 giugno 2022):

Incontri di formazione per caregivers con esperto dell'area motoria per anziani. L'aps Margherita Grazioli, nell'ambito del progetto, ha promosso due incontri di promozione della salute di chi si prende cura delle persone affette da demenza. Durante gli incontri attraverso l'utilizzo di slide ed esperienze pratiche, sono stati promossi concetti base legati all'importanza del movimento e di esercizi utili e

riproponibili a domicilio attraverso strategie legate ad attività di vita quotidiana.

Agosto **1 evento** su area demenze, 10 agosto 2022, Dott.ssa Michela Bernardi **"Conoscere la demenza per prendersi cura di chi ci convive"**, rivolta a famigliari di centro servizi/Casa Melograno, volontari, SCUP e tirocinanti.

Settembre **1 evento** 27 settembre 2022 con la Neuropsicologa Dott. MariaRita Di Gioia, **"Alzheimer: idee per vivere una relazione ancora ricca di possibilità"**.

Levento rivolto a famigliari di persone con demenze e cittadini sensibili al tema, è stato tenuto dalla dott.ssa di Gioia Maria Rita (psicologa/psicoterapeuta) che ha stimolato la riflessione e offerto alcuni spunti utili ai partecipanti rispetto al tema dell'assistenza e alla relazione con le

persone anziane con demenza con attenzione al ruolo del caregiver.

Ottobre **2 eventi** (Casa Melograno - A.P.S.P Margherita Grazioli, e teatro Villazzano).

6 ottobre 2022 **"Riconoscere, aiutare, condividere: una serata di dialogo e confronto per promuovere una comunità amica delle persone con demenza"** Durante tale serata è stato proiettato il video "Le avventure spaziali del signor Gianni".

27 ottobre 2022 **"Demenze, competenza, accoglienza: una serata di confronto con la visione del video interattivo - Le avventure spaziali del signor Gianni -"** La serata è stata suddivisa in due momenti:

una parte teorica in cui sono stati affrontati i temi legati al deterioramento cognitivo e alla demenza e un dibattito con il pubblico tramite

TELEFONO AMI-COMUNITÀ

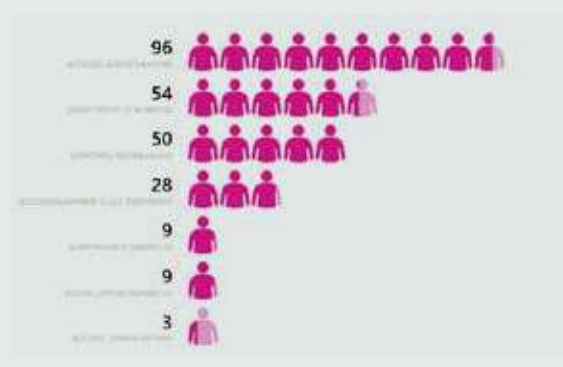
In collaborazione con il Comune di Trento e le Circoscrizioni di Povo e Villazzano Piccole commissioni? Supporto tecnologico?

Compagnia o accompagnamento?

Chiamaci al 0461/818158

Nel corso del 2022 abbiamo ricevuto più di 200 richieste. Nel box in calce il dettaglio dei servizi attivati alcuni vengono chiamati 1 volta altri invece 2 a settimana.

SERVIZI ATTIVATI CON AMI-COMUNITÀ 2022



la visione del video “Le avventure spaziali del signor Gianni” per favorire la conoscenza di comportamenti positivi nella relazione con persone con demenza da parte del singolo e della comunità.

Nel 2022 lo Staff di Centro Servizi ha lavorato a tali progetti nell'ambito di:

- **Trento città amica delle demenze**, che ha visto cooperare vari partner, tra cui istituzioni, associazioni, stakeholder del territorio e istituti scolastici nella creazione di azioni concrete di sensibilizzazione della comunità a sostegno delle persone con demenza;
 - > incontri di formazione e informazione per familiari, cittadini e volontari; occasioni di coinvolgimento e incontro tra bambini delle scuole materne ed elementari con gli anziani;
 - > collaborazione con Istituto Artigianelli e Istituto Pertini per la creazione di pannelli per un percorso di stimolazione cognitiva e motoria che verrà installato nel 2023 presso il parco pubblico adiacente alla APSP Grazioli.
- **'Fuori Schema. Insoliti luoghi di comunità'** Progetto ideato in collaborazione con Villa Sant'Ignazio, Studio Tangram, Ass. Acropoli, il Comune di Trento e le Circoscrizioni (Argentario, Povo

e Villazano), in previsione anche di “Trento Città Europea Capitale del Volontariato 2024” e in un'ottica di crescita di alleanze generative a sostegno della domiciliarità e della coesione sociale. Tale progetto è stato ammesso a contributo dalla Fondazione Caritro nel Bando Welfare Km zero.

Soddisfazione degli utenti QUESTIONARI degli UTENTI

Casa Melograno

L'iniziativa SVEGLIA DEL MATTINO è stata oggetto di un questionario dedicato per rilevare la percezione e le proposte degli utenti

16 le Interviste agli utenti di SVEGLIA DEL MATTINO Di seguito i risultati più significativi:

Conclusioni

- Il Servizio risponde in maniera continua ed efficace alla solitudine degli anziani chiamati, crea una piccola rete attorno a cui anche i parenti attorno si affidano.
- Gli anziani utilizzano questo canale per piccole richieste quotidiane che vengono poi girate al Telefono AMI-Comunità e alla rete di volontari.
- Il vissuto della persona coinvolta: MOLTO CONTENTO - SOSTENUTO - RASSICURATO - CONSIDERATO - SERENO
- Ci si propone di curare i volontari, in modo che siano sempre sostenuti e valorizzati. Si proporrà anche ai

volontari delle altre attività se vogliono partecipare, dopo essere stati formati ad hoc, in modo da avere una disponibilità più ampia.

Proposte migliorative

Come rilevato durante le interviste ci si propone di spostare l'inizio delle telefonate dalle 09:00 alle 09:30, per accontentare chi poi esce e chi invece si alza più tardi. Con alcuni volontari si è iniziato a spostare l'orario.

Centro Servizi

Questionari per l'ATTIVITÀ MOTORIA

11 i Questionari raccolti

Età degli utenti:

< 65 anni	3
65-75 anni	6
75-85 anni	2

Preferenze espresse

POSTURALE	7
AFA	4
MAL DI SCHIENA	4
ACQUAGYM	3
PILATES	1
GINNASTICA DOLCE	1
NEWGYM	1
PISCINA	1

Proposte migliorative

- Attività con Musica,
- 2 Volte in Settimana,
- Durata di 1 Ora

Suggerimenti per altre attività

Ascolti musicali, Club di lettura, Nordic walking, Burraco, Corso acquarello.