



IL MELOGRANO



MARZO 2020

n. 1/2020 / 41° num. pub.

COMITATO DI REDAZIONE

Direttore:

Paolo Giacomoni

In redazione:

Michela Bernardi - Valeria Berto
Lucrezia Bertolini - Erica Ciresa - Nicoletta Tomasi

Foto:

Centro Diurno e Servizi -
Fonti varie

Hanno collaborato:

Don Ruggero Fattor
Fabrizia Rigo Righi
Giancarlo Ianes
Anna Curatolo
Michela Toniolo

Si ringraziano tutti coloro che a vario titolo
hanno contribuito a dar vita a questo numero de
"Il Melograno" supplemento al periodico
trimestrale **TuttaPovo**

Stampa:

Publistampa Arti grafiche - Pergine Valsugana (TN)

IN QUESTO NUMERO

Per riflettere Morte e risurrezione	4
La pagina dell'arte Il bisogno di toccare la verità	5
Il "Margherita Grazioli". Da Ospitale ad Azienda Pubblica di servizi alla persona. Viaggio cronologico tra gli eventi più significativi che hanno segnato la storia dell'Istituzione	6
Servizi e settori dell'Azienda Essere volontaria in Azienda: l'esperienza di Anna	9
L'angolo del libro Vite nel Kaos	10
L'approfondimento di dicembre La qualità e la soddisfazione per i nostri servizi nel 2019: l'Azienda ne fa un resoconto	11
Servizi e settori dell'Azienda Camminare in bilico tra emozioni e fragilità. Incontro con gli oss della "Margherita Grazioli"	19
Rubrica su tematiche di attualità Mettersi al servizio degli altri: essere missionari Pillole di vita quotidiana	22
Da L'Équipe di Centro Servizi Nonni e Nipoti: saperi intrecciati	24
Cartoline dal Centro Diurno e dalla RSA	25
Divertimento La pagina del Buonumore	26
Concorso fotografico "Ti immagini?"	27



In copertina:

"Aspettando la primavera"
(foto di Alessandro Furlani)



Il Forest Stewardship Council® (FSC®) garantisce tra l'altro
che legno e derivati non provengano da foreste ad alto valore
di conservazione, dal taglio illegale o a raso
e da aree dove sono violati i diritti civili e le tradizioni locali.



Il Consiglio di Amministrazione,
la Direzione, il Comitato di redazione

AUGURANO

a Residenti, Familiari, Collaboratori
e a tutti i lettori de "Il Melograno"

Buona Pasqua

Morte e risurrezione

di **don Ruggero Fattor**

Qualcuno lo sa già e, forse, lo ricorda bene per averlo letto in "Il Melograno - marzo 2019": PASQUA, dall'ebraico "pésah", significa PASSAGGIO. Ogni anno, gli antichi Ebrei ricordavano e celebravano solennemente il loro passaggio, attraverso il Mar Rosso, dalla schiavitù d'Egitto alla libertà nella Terra Promessa da Dio. Ai nostri giorni, anche i Cristiani, ogni anno, celebrano la Pasqua, evento culmine e centrale della fede, facendo grata e perenne memoria del passaggio di Gesù dalla morte alla pienezza della vita.

La Pasqua è la festa dei guadi, dei varchi, delle dogane da oltrepassare, delle brecce da aprire. Non c'è vera Pasqua per gli uomini in poltrona, per chi è soddisfatto dei risultati raggiunti, per chi se ne sta in pantofole a scaldarsi i piedi, per chi è imbambolato o sta sonnecchiando davanti allo schermo della tv accesa.

La **Pasqua** è una "spina", una molla potente, un'asta che favorisce e assicura il salto in alto!

La Pasqua non è festa per i "residenti", per i sedentari, per chi è domiciliato al sicuro e per sempre, ma lo è per i migratori, per i senza dimora stabile, per i "missionari" che si affrettano al viaggio.

- Chi crede è - e non può essere diversamente - in continuo movimento sulle piste e sui sentieri della vita, fino all'ultimo e definitivo "passaggio".

- Chi crede è in ricerca di una continua ricarica e di un rinnovo quotidiano dell'energia vitale della fede, scrutando ogni segno di "Presenza".
- Chi crede non si stanca mai di cercare, insegue, persegue il Creatore, "costringendolo" a manifestarsi quale Egli veramente è = il Dio-sempre-con-noi.
- Ogni credente autentico - di nome e di fatto - è uno (uomo o donna / giovane o vecchio / sano o malato che sia) che sta in piedi e che è sempre disposto ad affrontare una "pésah" = un passaggio.

Allora, sia Pasqua piena, carica di coraggio esplosivo e di gioia evangelica:

- per tutti coloro che fabbricano passaggi dove ci sono muri, ostacoli, chiusure e sbarramenti;
- per tutti gli operatori di brecce, anche nel pensiero, nei sentimenti e nel cuore umano;
- per i saltatori di ostacoli, nella vita politica, sociale, culturale e in quella ecclesiale e pastorale;
- per i corrieri di bene, di verità, di giustizia e di amore, ad ogni costo, sulle strade del mondo;
- per gli atleti infaticabili nella consegna della parola feconda e del dono inestimabile della PACE del Risorto.

Non c'è notte di Pasqua che ci risparmi il fiatone (al di là delle colombe da vendere, delle uova di cioccolato e altro).

"Ammalati di risurrezione", come "spore" siamo portati, qua e là, in ogni parte del mondo dallo Spirito di Colui che ha vinto la fine, il buio, il sepolcro, la morte, la distruzione, per far rinascere la primavera di Dio, proprio e soprattutto sui terreni della tristezza, della paura, dell'odio, dell'egoismo, dell'indifferenza e del timore della morte.

Al di là di ogni travaglio, c'è sempre un nuovo spicchio di vita che nasce, che cresce e che si diffonde.

È la PASQUA di GESÙ: come augurio sincero e fraterno per tutti e per la "Pasqua" di ognuno. ■

*Con riconoscenza e affetto,
vostro "don"*



Il bisogno di toccare la verità

di **Fabrizia Rigo Righi**

«**M**etti qui il tuo dito e guarda le mie mani; tendi la tua mano e mettila nel mio fianco; e non essere incredulo, ma credente!» (Gv. 20,19-31).

Siamo di fronte all'incredulità del nostro gemello: Tommaso detto il Didimo (che significa appunto "gemello").

Tommaso l'escluso dall'apparizione; noi esclusi dalla diretta conoscenza con il nostro Dio.

«Se Gesù Cristo vuole che io creda in Lui, allora si mostri anche a me!»

Noi siamo dubbiosi ed esitanti di fronte all'insostenibile, allora è ancora Lui che prende l'iniziativa e ci attira a sé. Con la mano, che reca il segno del chiodo, prende il polso di Tommaso e lo guida verso il costato con fermezza, autorità e dolcezza.

Non è Tommaso a penetrare il suo dito nella ferita, ma Gesù stesso a farlo penetrare in essa.

«Se non vedo...» e ora vede.

La pittura di Caravaggio ci apre gli occhi sull'enormità del mistero.

Al vedere segue il toccare, come risarcimento d'amore per l'attesa. Otto giorni ha aspettato Tommaso prima di rivedere il Maestro.

Anche noi toccheremo dopo la nostra attesa?

Tommaso si china, sostiene con la mano sinistra il proprio vacillare, corruca la senescente fronte, sprofonda lo sguardo nello squarcio divino.

«Mio Signore e mio Dio!»

Invero l'esclamazione nel Vangelo di Giovanni precede il toccare, anzi è la sola azione menzionata.

Stupenda confessione di fede con quel calcare il tono sull'aggettivo possessivo: mio.



Michelangelo Merisi da Caravaggio: Incredulità di San Tommaso (1600 - 1601)
Olio su tela (107 x 146 cm) - Potsdam, Sanssouci, Bildergalerie

Il Risorto è diventato possibile possesso di chi lo vuol toccare in un'intimità tra la fisicità e la spiritualità. La Risurrezione è l'evento più sconvolgente di tutta la nostra storia.

L'invito del Signore di penetrare nel suo costato è rivolto anche a noi, mettere la mano nella sua ferita ci aiuta a capire l'indole umana, gli eccessi della carne e la bellezza della virtù.

La figura del Salvatore, avvolta in un drappo dal bianco carattere statuario, non è posta nella parte centrale del quadro, ma tuttavia è il fulcro accentratore del nostro sguardo.

Tutto parte da Cristo e tutto torna a Cristo in una significativa circolarità che, dal luminoso costato di Gesù, sale al suo sensuale volto per dispiegarsi sulle teste dei tre discepoli fino a di-

stendersi sulla divina presa al braccio di Tommaso.

Gli sguardi curiosi e bui dei discepoli, controbilanciati dal movimento spigoloso delle braccia, esprimono il bisogno di vedere per capire e conoscere.

Lo spazio scuro e angusto, che Caravaggio ha riservato alla scena, racconta di una dimensione umana chiusa, povera e impaurita.

Non da ultimo, il linguaggio della luce gioca indiscreto dando rilievo e voce al silenzio opaco dei corpi: Lui è luce, verità e vita, noi ne siamo i cercatori.

La mano del Risorto ci prende con gesto autorevole e risoluto per il polso, invitandoci a entrare nella carnalità della divina sofferenza liberatrice. ■

Il “Margherita Grazioli” da Ospitale ad Azienda Pubblica di servizi alla persona

Viaggio cronologico tra gli eventi più significativi che hanno segnato la storia dell'Istituzione

di **Giancarlo Ianes**

Mi è stato chiesto di scrivere qualcosa che riguardasse il lungo percorso che ha portato il “Margherita Grazioli” da Ospitale ad Azienda pubblica di servizi alla persona (APSP).

Un lavoro esaustivo in questo senso è stato fatto da Antonio Bernabè che nel suo libro “Il paese ospitale - Storia della Casa di Riposo ‘Margherita Grazioli’ nel paese di Povo” con una meritoria e certissima opera di ricerca ha condensato fatti ed eventi riguardanti l'Istituzione nei suoi primi 120 anni di storia.

Dopo una meditata riflessione ho abbozzato l'idea dell'utilità di una sintesi cronologica di fatti salienti che hanno segnato la storia di questa importante realtà della nostra Comunità attraverso il radicale mutamento sociale che l'ha accompagnata. Questo lavoro non ha la pretesa di rappresentare qualcosa di innovativo ed esauriente ma semplicemente di mettere in evidenza alcune tappe di questo cammino.

I PRIMI ANNI (1885 - 1900)

Margherita Grazioli (Lavis 1782 - Povo 1881), benestante e nubile donna originaria di Lavis, abitante dalla seconda metà dell'Ottocento in una villa di sua proprietà nella frazione di Sprè, volle donare, in prossimità della sua morte, la propria dimora a favore dei poveri di Povo, secondo precise disposizioni testamentarie sottoriportate.

6 marzo 1885

Con Decreto n. 746 del Tribunale Circolare di Trento la sostanza ereditaria di Margherita Grazioli viene aggiudicata al Comune di Povo. Nel punto 1. viene riportato l'atto te-

stamentario che così dispone: «...dopo la mia morte si debba erigere nella mia casa sita in Sprè, ove attualmente abito, un Ospitale a favore dei poveri della Comunità di Povo, avendo io testatrice ritenuto questo mio bene atto per fondare un perpetuo legato di beneficenza in vista della favorevole posizione per salubrità e ben provvigionato di acqua e di tutto il necessario bisogno per la cura dei poveri infermi. Vuole e ordina esplicitamente che in perpetuo la sorveglianza e la direzione nell'amministrazione di tale pio legato debba essere reciproca tra il Reverendo padre pro tempore e il Comune erede e che venga eretto immediatamente dopo la di lei morte, osservando che tutti i fondi a reddito che sopravanzassero annualmente dalla cura degli infermi debbano restare per migliorare l'istituzione stessa».

21 dicembre 1889

La Rappresentanza (ora Consiglio) comunale nominava un Comitato per l'impianto dell'Ospitale Grazioli (“Commissione Grazioli”) e composto dal conte Sigismondo Mancini, dal Parroco don Giovanni Martinelli, dal medico condotto dott. Vigilio Strosio, dall'avv. Nicolò Taddei e Antonio Maria Giongo di Trento.

27 dicembre 1890

Il Consiglio comunale di Povo accettando la volontà testamentaria di Margherita Grazioli finalizzata alla realizzazione di un Ospitale comunale, riteneva necessario che lo stesso avesse una propria direzione, un proprio Statuto e Regolamento interno e ne demandava la stesura di questi ultimi alla Commissione appositamente costituita.

16 aprile 1891

Il Consiglio comunale di Povo avallando le proposte della Commissione Grazioli deliberava l'erezione dell'Ospitale “Margherita Grazioli” e successivamente (giugno) approvò la bozza di Statuto dell'Ospitale che trasmise al Capitanato distrettuale.

8 giugno 1891

Insediamiento della prima direzione dell'Ospitale, di durata quadriennale, composta da:

Domenico Zanella, sindaco di Povo - membro di diritto e primo Presidente;

don Giovanni Martinelli, parroco di Povo - membro di diritto;

conte Sigismondo Mancini - Presidente onorario;

dottor Vigilio Strosio - medico condotto di Povo;

signor Lodovico Stockhammer;

don Andrea Andreatta.

Gli incarichi di Presidente e consigliere venivano svolti a titolo gratuito. Soltanto il signor Ezechiele Pontalti, già segretario comunale e anche segretario e cassiere dell'Istituzione, percepiva un compenso pari al 2% del totale degli incassi, escluso il giro di capitali.

25 settembre 1891

Il Capitanato distrettuale con proprio decreto n. 10161 approvava lo Statuto dell'Ospitale, tranne un articolo che venne modificato.

26 ottobre 1891

La Direzione dell'Ospitale prendeva atto dell'approvazione dello Statuto e sottoscriveva una Convenzione con le Suore di Maria Bambina che avrebbe portato nell'organico del personale 3 suore di cui una superiora con responsabilità del funzionamento dell'Istituto. Le suore, coadiuvate da due persone laiche "di fatica", si occupavano di varie mansioni: infermiere, guardarobiere, cuoche, economie, assistenti a tutto tondo (dal sanitario allo spirituale).



22 novembre 1891

Inaugurazione dell'Ospitale "Margherita Grazioli".

L'istituzione che iniziava la sua attività era un piccolo ospizio, che poteva contenere al massimo quindici ospiti, tre suore e due "persone di fatica".

Gli ospiti venivano accolti in due stanzoni divisi unicamente dal sesso dei ricoverati. Erano persone anziane, con problemi vari.

IL PRIMO STATUTO

Redatto dalla Rappresentanza comunale su proposta della Commissione Grazioli, nell'aprile 1891 era composto da 49 articoli suddivisi in 7 capitoli i quali titolavano in successione:

Disposizioni fondamentali; Ammissione degli ammalati; Redditi dell'Ospitale; Attribuzioni della Direzione, Mansioni del cassiere; Norme per medico-chirurgo; Amministrazione interna.

Dallo Statuto è interessante evidenziare alcuni articoli significativi:

Art. 1 - Onde esternare la memoria della generosa benefattrice l'Ospitale si denominerà "**Ospitale Comunale Margherita Grazioli**".

Art. 2 - L'Ospitale comunale di Povo viene fondato col lascito della fu Margherita Grazioli apparente dal rispettivo Documento di fondazione e faranno poi parte del fondo gli altri lasciti o dono che gli potessero pervenire in seguito.

Art. 3 - Esso ha un'amministrazione propria indipendente dalla comunale e sotto la sorveglianza del Comune.

Art. 4 - Ha una propria speciale Direzione amministrativa composta da un Presidente e quattro consiglieri oltre i due chiamati per disposizione testamentaria, e fra questi dovrà essere scelto il Segretario e possibilmente anche il Cassiere.

Art. 5 - Spettando al Comune e al Parroco pro tempore il diritto perpetuo di sorveglianza nell'Amministrazione di questo pio legato, così tanto il Capo Comune come il Parroco pro tempore sono chiamati come sopra numerari a far parte della Direzione con diritto di voto deliberativo. La Direzione così composta resta in carica per quattro anni e dovrà tenere il mandato fino alla nomina e costituzione della Direzione (parte integrata con deliberazione del Consiglio comunale di Povo in data 13 agosto 1895).

Art. 6 - La nomina dei cinque membri della Direzione spetta alla Rappresentanza comunale e nella Direzione interna si nominerà il Presidente.

Art. 7 - L'ordine interno, il servizio del vitto, delle infermerie e della guardaroba verranno affidati a Suore della Carità da scegliersi fra quegli istituti religiosi che la Direzione troverà più opportuno.

Art. 11 - L'ospedale in virtù della sua fondazione non è tenuto ad accettare ammalati non poveri e molto meno ammalati stranieri al comune di Povo.

Art. 12 - Quando però la disponibilità dell'Istituto e la specie della malattia consentano, la Direzione può ammettere in cura sia gli uni che gli altri verso ben accetta fi-

deiezione dei primi e garanzia del Comune di pertinenza dei secondi, per puntuale pagamento della fissata tassa.

Art. 14 - Apposito regolamento darà le norme di servizio per l'ordine interno sia per le Suore di Carità che altra eventuale gente di servizio, come pure per gli stessi ricoverati.

Art. 15 - L'Ospedale mette a disposizione separate stanze per persone ammalate che desiderano entrarvi in cura, la tassa per queste sarà commisurata al particolare ammobiliamento, al servizio e trattamento.

Art. 16 - L'infermo povero per essere ammesso all'Ospedale deve produrre il certificato medico della malattia, l'attestato del Parroco, coll'età e la dichiarazione di assoluta povertà e di pertinenza al Comune di Povo, nonché l'ordine di ricevimento per parte dell'autorità comunale quale pagatrice.

Art. 21 - Quale locale per l'Ospedale è ritenuto idoneo il fabbricato fu Villa Grazioli a Sprè, salvo le già prestabilite riduzioni.

Art. 22 - All'infuori dell'ordinaria manutenzione la Direzione dell'Ospedale non potrà intraprendere lavori di ampliamento, riduzioni od altro senza ottenerne il consenso dalla Rappresentanza comunale.

Artt. 23 e 26 - La Direzione dell'Ospedale deve amministrare il patrimonio dello stesso occupandosi per conservarlo e possibilmente aumentarlo.

Dovrà sorvegliare sopra tutto il personale inserviente allo scopo di mantenere la disciplina propria dell'Ospedale.

Art. 33 - La Direzione entro il gennaio di ogni anno dovrà rassegnare alla Rappresentanza comunale un esatto rendiconto portante le firme di tutti i suoi membri, per ritirarne l'approvazione.

Art. 47 - L'interna amministrazione dell'ospedale viene affidata alla Superiore delle monache infermiere la quale dovrà attenersi agli ordini che impartirà la Direzione.

1894

L'Ospedale aumenta di sei unità i posti letto per poter accogliere persone ammalate in seguito all'impiego nei lavori di costruzione della nuova ferrovia della Valsugana il cui percorso attraversava in parte anche il territorio di Povo.

1900

Viene eseguito un piccolo ampliamento della Casa con costruzione verso il rio Salè di un'ala e di una scala in pietra per salire al secondo piano e con la realizzazione al piano terra di due piccoli locali per malati di mente.

I lavori furono commissionati alla ditta Francesco Tomasi di Povo.



Tratto da "Il paese ospitale" di Antonio Bernabè - continua. ■



Essere volontaria in Azienda: l'esperienza di Anna

di **Anna Curatolo**

Quando nel 2007 ho saputo che l'APSP di Povo stava organizzando il 1° corso per volontari, mi sono subito iscritta, visto che erano anni che aspettavo l'occasione giusta per avvicinarmi al mondo degli anziani.

Dopo aver partecipato agli incontri (sia teorici che pratici, molto interessanti e ben organizzati) sono stata assegnata al Centro Diurno e per alcuni anni, nelle mie due ore di volontariato, sono stata di supporto all'attività di animazione, ma spesso mi proponevo per accompagnare alcuni utenti a fare visita di cortesia agli ospiti trasferiti in RSA, affinché mantenessero i contatti fra loro.

Poi un giorno Roberto Maestri, uno dei nostri coordinatori ora in pensione, mi ha proposto "Il Caffè Filosofico", da condividere con alcuni residenti degli alloggi protetti; avrei avuto a disposizione una saletta per gli incontri e una decina di persone nuove da conoscere: l'idea mi è piaciuta subito e così ho accettato (e gliene sono grata).

All'inizio, per conoscerci un po', ho proposto argomenti "leggeri", brevi letture da commentare, poi ho notato che di settimana in settimana il gruppo cresceva, le tematiche affrontate erano gradite e soprattutto mi sono accorta che avevano tanta voglia di raccontarsi, oltre che stare insieme.

Tanti gli argomenti trattati: dalla pubblicità di ieri (Carosello, Carmencita, Jo Condor, l'amaro contro il logorio della vita moderna, poi le marche di detersivi, del caffè o degli elettrodomestici) a quella di oggi, dai modi di vestire

di un tempo a come sono cambiate le loro abitudini alimentari, sempre chiedendo di raccontare le loro esperienze: ebbene, ogni volta per me è stato un emozionante viaggio indietro nel tempo, nel loro tempo.

E poi ci sono le feste: a Natale è consuetudine addobbare tutti insieme il nostro albero, a Carnevale alcune residenti preparano e offrono i "grostoli" e poi c'è Pasqua, Ferragosto, insomma ogni occasione è buona per fare festa.

In estate invece abbiamo tutti voglia di stare all'aperto e così con il gruppo (ci siamo ribattezzati "I ragazzi di Povo") abbiamo scelto uno spazio sulla terrazza dove organizziamo tornei di bocce, facciamo merenda o mangiamo la pizza e le risate davvero non mancano.

Una delle ultime attività proposte e molto gradita, è stata una sorta di "intervista" a due miei cari amici: Raffaella, pittrice, che ha dipinto le braccia e le gambe di due splendide modelle (le pronipoti di una residente) e che ci ha regalato una sua opera su tela e poi Michele,

amante della fotografia, che ha raccontato molti aneddoti della sua attività e che ha scattato tantissime foto, tutte esposte nella saletta a nostra disposizione, vicino al quadro di Raffaella.

Altre interviste saranno proposte in primavera, per ora ci godiamo il calduccio della nostra saletta.

Vi racconto anche che sono maestra di formazione e che nella mia vita avrei tanto desiderato insegnare, la vita mi ha portato a fare un'altra professione ma mi è sempre rimasto il rimpianto per non aver seguito quella strada, beh "I ragazzi di Povo" mi hanno permesso un po' di esprimermi in questo senso.

Sono fantastici, mi regalano sorrisi ed emozioni che partono davvero dal cuore e la loro energia positiva riesco a conservarla per tutta la settimana.

E quando arriva il mercoledì, giorno in cui incontro il gruppo, i miei amici mi dicono: «Si capisce che stai andando a Povo dai Ragazzi perché sorridi come se andassi dal moroso...» ed è vero! ■



Vite nel Kaos

di Loreta Failoni e Gabriele Biancardi, illustrazioni di Rudi Patauner,
Curcu & Genovese Editore

Recensione di **Roberto Maestri**

Ogni tanto, al mattino alle sei, quando sollevo la saracinesca e, nella bella stagione porto fuori i tavolini, alzo gli occhi e leggo "Kaos". Quando ho scelto il nome, Ulisse mi ha chiesto: «Che vuol dire per te?».

Secondo la mitologia greca era lo spazio aperto, il vuoto da cui tutto ha avuto inizio. Prima di tutto ci fu il caos, ha scritto Esiodo.

«Eh? - Ulisse era perplesso - per me vuol dire disordine e confusione. Pensi sia un bel nome per un bar?».

Già dal titolo si può capire che questo libro, una raccolta di racconti scritta a quattro mani e una matita, si poggia su piani differenti: il Kaos del titolo può essere inteso sia come indice di movimento casuale e disordinato di vite vissute e in qualche modo disperate, oppure il termine Kaos può essere interpretato nell'accezione data dallo stesso gestore del bar omonimo, il quale, citando Esiodo, definisce il termine come uno spazio aperto, il vuoto dal quale tutto ha avuto inizio. In verità le chiavi di lettura sono entrambe valide, in quanto qui si narra di vite disordinate in procinto di rinascere, a seguito di sconvolgimenti anche importanti nelle vicende dei personaggi e non è detto che il ricominciare dia necessariamente luogo a una svolta in positivo. In ogni modo un filo di speranza traspare in queste storie, per le quali è divertente immaginare a chi dei due autori appartengano, visto che, per loro stessa ammissione, i racconti si susseguono in ordine sparso senza svelare maternità o paternità della loro origine creativa.

Quindici storie di altrettanti personaggi, avventori di un ipotetico bar, il Kaos per l'appunto, una specie di Antologia di Spoon River scritta per persone vive, narrazioni

che condensano in poche pagine e qui sta tutta la bravura di chi scrive, emozioni e sentimenti sufficienti a descrivere vite spesso sull'orlo di un salto nel vuoto. E se Nietzsche diceva che se quando ci soffermiamo a scrutare l'abisso questo finirà prima o poi per scrutare a sua volta dentro di noi, in questa serie di racconti è proprio questo che succede mano a mano che si procede nella lettura: leggendo si viene portati inesorabilmente a pensare a quanto di noi stessi ci sia in quelle storie, a come ci saremmo comportati noi in quelle circostanze. Il coinvolgimento è quindi totale e la fatica più grande è interrompere anche solo per poco tempo la lettura. ■



La qualità e la soddisfazione per i nostri servizi nel 2019:


L'Azienda ne fa un resoconto

di **Michela Toniolo** - Responsabile Qualità

Nel presente fascicolo come di consueto sono presentati i risultati relativi all'anno 2019 degli Standard di qualità previsti nella Carta dei Servizi e il resoconto delle verifiche svolte e della qualità percepita da utenti, residenti e familiari.

LA QUALITÀ DEI SERVIZI: VERIFICA NEL CORSO DEL 2019

LE FORME DI ASCOLTO E PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI E FAMILIARI



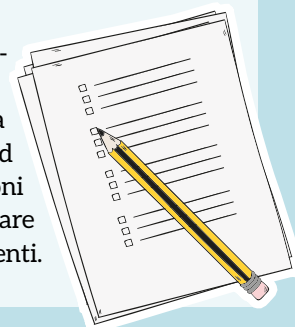
Per *Ascolto del Cliente* si intende il complesso di strumenti utilizzati dall'Azienda per raccogliere le opinioni, le proposte, le richieste, le segnalazioni da parte degli interessati: residenti, utenti, familiari. Essi sono i seguenti:

- 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 il Direttore 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 utenti che consumano i pasti preparati dalla nostra cucina.
- Il **Punto d'Ascolto** è uno spazio offerto agli utenti delle Residenze protette come momento organizzato (presenza di un incaricato) per esporre le proprie istanze.
- La possibilità in 4 punti nell'Azienda di compilare il Modulo **Reclami e Suggerimenti** ottenendo risposta scritta entro 30 giorni.
- **Questionario di gradimento** del servizio per ogni utente del Punto Prelievi e del Punto Riabilitativo e uno annuale per gli utenti del Centro Servizi.
- **Incontri con il Comitato dei Residenti e familiari:** rielletti nel 2019 alcuni rappresentanti per rendere il comitato attivo sono proposti alcuni appuntamenti regolari per confrontare le decisioni in merito ai servizi erogati.

L'insieme articolato delle iniziative di *Ascolto del Cliente* ha consentito di registrare gli aspetti peculiari della qualità percepita dei servizi erogati ed è stato possibile intraprendere azioni di miglioramento oltre che assecondare nuove proposte nate dagli utenti/residenti.

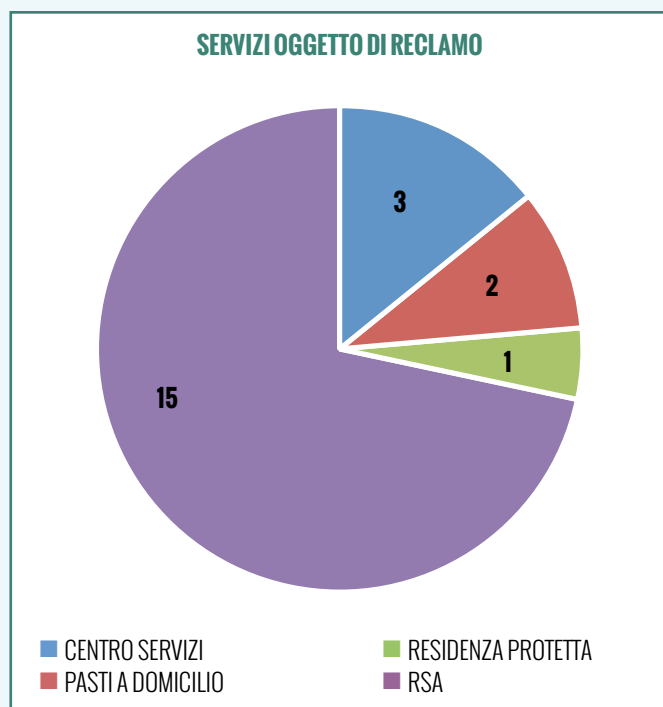


Di seguito sono riepilogate le iniziative di ascolto realizzate nel 2019

FORME DI ASCOLTO / TIPO UTENTI	UTENTI FREQUENZA ANNUALE	RESIDENTI / TUTORI FREQUENZA ANNUALE	FAMILIARI / AMMIN. SOSTEGNO FREQUENZA ANNUALE	EFFETTUATO 2019
RECLAMI SCRITTI	Ad hoc	Ad hoc	Ad hoc	21* *Dato incompleto
FG	CD 2	RSA 2	13	1 CD 2 RSA
SPORTELLLO DI ASCOLTO DEL CLIENTE			RESIDENZE PROTETTE 48	45
MONITORAGGIO QUOTIDIANO QUALITÀ PERCEPITA DELLA RISTORAZIONE	CD 270	RSA 365	-	270 CD 365 RSA
QUESTIONARIO	P Riabilitativo per Esterni Punto Prelievi Ad hoc C. SERVIZI 1 annuale			1 PER OGNI UTENTE PRE PRELIEVI 2 C SERVIZI
VITA IN STRUTTURA		RSA 6-2 su piano		12
COLLOQUI CON IL DIRETTORE	Ad hoc	Ad hoc	Ad hoc	DATO NON DISPONIBILE
COLLOQUI CON IL PRESIDENTE	Ad hoc	Ad hoc	Ad hoc	DATO NON DISPONIBILE
VERBALI COMITATO UTENTI / RESIDENTI	CD 2	RSA e RESIDENZE PROTETTE 2		3
RIUNIONE ANNUALE RTO E DIRETTORE GENERALE	CENTRO SERVIZI 1	RESIDENZE PROTETTE 2 CENTRO DIURNO 1		1 CENTRO SERVIZI 1 RESIDENZE PROTETTE 1 CENTRO DIURNO
DIRETTORE INCONTRA I FAMILIARI			RSA - 2 annuale	3

RECLAMI E SUGGERIMENTI NEL 2019

21 i reclami gestiti nel 2019 provenienti dagli ambiti di servizio presenti nel grafico.



Per ogni reclamo 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.

Spesso 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.

Per ogni reclamo presentato per iscritto è stata presentata risposta scritta entro il termine stabilito.





RSA - QUALITÀ DELLA VITA RESIDENZIALE

(Standard 2 della Carta dei Servizi)

PRESA IN CARICO IN INGRESSO

(Standard 1 e 2 della Carta dei Servizi)

- 18 residenti transitati sul **posto letto Sollievo**
- 62 entrati sui 184 posto letto **Residenziali**
- 1 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 entro il primo giorno e fisioterapia che di fatto avviene nel 1° giorno per le implicazioni assistenziali che essa comporta.

Al momento di accoglimento l'operatore dedicato a questo momento incontra il residente e i suoi cari e li in-

In tabella i dati della presa in carico in RSA.

N° INGRESSI	N° COLLOQUI DI PREPARAZIONE ALL'INGRESSO	N° CASI CON APPLICAZIONE DEL PROTOCOLLO OPERATIVO STESURA 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
62 POSTO FISSO	62	62	62	62	Tutti i nuovi residenti (escluse permanenze inferiori al mese)
18 P. SOLLIEVO*	18	16	16	16	Non previsto
1 A PAGAMENTO	1	1	1	1	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 3.3 della Carta dei Servizi)

Nel corso del 2019 sono stati convocati i residenti e i familiari 2 volte (1° e 2° semestre, 460 le convocazioni inviate nel 2019) per la condivisione del Piano Assistenziale Individualizzato proposta dall'équipe con il risultato di partecipazione indicato in tabella.

I colloqui sono prenotati telefonicamente e in caso di impedimento possono essere recuperati nelle giornate successive con accordi tra gli interessati.

forma 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; nel 2019 sono state applicate alcune scale di valutazione: una per il rischio di caduta, cui sono seguiti programmi di assistenza specifici per proteggere il residente da esiti gravi, e una scala per rilevare il dolore, cui segue una presa in carico per il controllo con interventi farmacologici e non. Dal 2019 abbiamo introdotto sistematicamente la valutazione del rischio di disfagia per intraprendere le misure adatte nell'approccio alimentare.

Le valutazioni professionali si integrano e vanno 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.

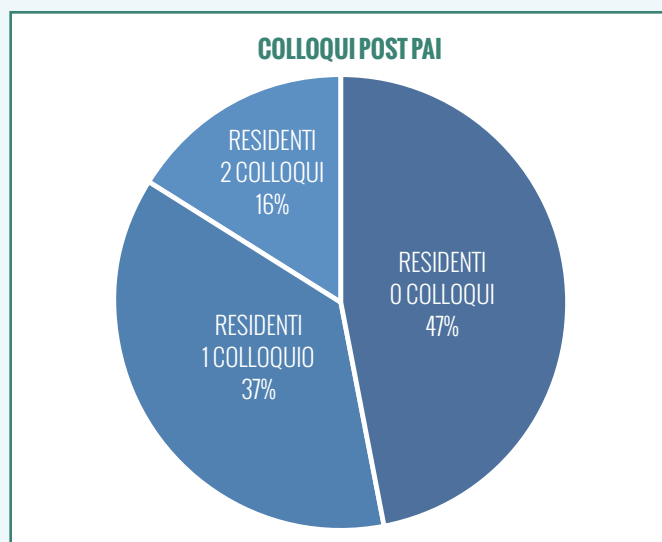
La figura dell'educatore professionale segue il residente e i suoi cari nel periodo d'inserimento promuovendo momenti di incontro e colloquio formali e informali per favorire l'inclusione nella vita di casa e far sì che questo sentimento si instauri nel più breve periodo possibile.

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.

COLLOQUI POST PAI

Residenti / Familiari coinvolti nel colloquio	29
Residenti che non hanno avuto colloqui	107
Residenti che hanno avuto 1 colloquio	84
Residenti che hanno avuto 2 o più colloqui	37
Nel complesso il 53% dei residenti ha partecipato al colloquio post PAI	

Nel 2019 è diminuita 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, il medico, l'infermiere o l'educatore, 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.

Aree di miglioramento

Cura dell'ambiente di vita come spazio confortevole

Cosa desideriamo fare:

- Mantenere un ambiente ben pulito, ordinato e mantenuto;
- Ripetere l'esperienza dei "giri del riordino" per migliorare la vivibilità degli spazi comuni e delle stanze;
- Introdurre alcuni elementi protesici adatti a persone affette da demenza (arredi e suppellettili che aiutino l'orientamento, favoriscano la distrazione, consentano di impegnarsi in attività appropriate al residente con difficoltà);
- Proporre alcuni angolini confortevoli da modificare in base alla stagionalità e alle ricorrenze dell'anno;



- Migliorare esteticamente alcuni ambienti di vita quotidiana introducendo elementi di verde, piccoli arredi, diffusori di profumo.

CURA DELL'AMBIENTE SONORO MUSICALE NELLA VITA QUOTIDIANA

Consapevoli dell'importante influenza che i suoni, il silenzio e la musica (approccio musicale globale) hanno nella vita relazionale delle persone.

Cosa desideriamo fare:

- Mettere in atto l'approccio musicale durante le attività quotidiane con i residenti anche con il confronto e sostegno con musicoterapeuta (affiancamento e gestione condivisa di momenti assistenziali);
- Attrezzare alcuni luoghi comuni con apparecchiature audio;
- Continuare a formare gli operatori sull'approccio sonoro-musicale alla persona;
- Proporre il suono/silenzio durante le varie attività non solo come aiuto in persone affette da demenza ma in persone che gradiscono l'approccio musicale e così migliorare i loro momenti quotidiani.



CURA DELL'ACCOGLIMENTO DEL RESIDENTE E DEI SUOI CARI

Questo importante momento che cerchiamo di curare dedicando una persona che si occupa di accogliere il nuovo residente si conferma come un momento cruciale per la qualità residenziale a venire, una sorta di investimento nel creare quel rapporto di fiducia così importante nella vita quotidiana che seguirà.

Cosa desideriamo fare:

- Garantire maggiore cura all'accoglienza: non fretta, attenzione alla persona, sguardo e sorriso per accogliere, uso del nome per far sentire riconosciuta la persona...;

CURA DELLA PERSONA IN ACCOMPAGNAMENTO DI FINE VITA E DEI SUOI CARI

Cosa desideriamo fare:

- Curare l'ambiente come spazio (stanza singola, salottino..) per creare un ambiente riservato e personalizzato adatto al momento intimo che si vive, condividendo con i suoi cari le preferenze; in alcuni casi si propone una musica d'ambiente personalizzata;
- Aiutare i familiari ad esprimere i desideri del fine vita e attivarsi per renderli concreti (persone che si vogliono vicine, segni e simboli per accompagnare il passaggio, cure dedicate al corpo, come si desidera la preparazione della salma);
- Aiutare a rispondere ai bisogni spirituali del residente indipendentemente dalla confessione religiosa praticata;
- Sostenere i familiari nei vissuti affettivi che l'esperienza porta con sé;
- Condividere le modalità per la presa in carico degli aspetti emotivi e affettivi del residente, dei familiari e degli altri residenti;
- Prendersi cura di chi cura ovvero parlare e confrontarci, sostenere il personale a farsi aiutare per elaborare il vissuto, trovare insieme le parole per dire l'esperienza;
- Curare l'"angolo delle memorie", offrire uno spazio opportuno a lasciare le memorie dei residenti e dei loro cari;



PROMUOVERE I VALORI AZIENDALI

Ricostruendo la storia della nostra azienda riconosciamo che essa è caratterizzata dall'attenzione costante ad alcuni valori di riferimento che hanno guidato le scelte organizzative, formative e di sviluppo che l'hanno caratterizzata.

- Promuovere le Persone e la loro dimensione di risorsa;
- Conciliare la qualità della salute con la qualità della vita;
- Promuovere una rete di comunità.

Cosa desideriamo fare:

- Proseguire la cura delle persone, che da anni ha una certa attenzione, con opportunità come la consulenza



- Attivare tutte le risorse interne quando l'utente arriva e l'operatore ha altre priorità o è difficile conciliare;
- Aiutare il personale a trasferirsi un vademecum della buona pratica di accoglienza che consideri anche gli aspetti affettivi ed emotivi del momento;
- Migliorare le modalità del trasporto del residente che arriva per favorire i momenti appropriati per l'accogliimento.

CURA DELLA PERSONA

Sbilanciare il momento del bagno assistito da un bagno di tipo clinico / igienico a un momento di cura della persona e del suo benessere valorizzando il coinvolgimento del familiare che lo desidera.

Cosa desideriamo fare:

- Cura dell'ambiente per renderlo più gradevole;
- Ottimizzazione dei tempi per consentire almeno periodicamente un tempo bagno più disteso e confortevole;
- Cura del bagno in vasca utilizzando olii essenziali, sali colorati, utilizzo di asciugamani in spugna morbida (più confortevoli) e accompagnare la prestazione con musica appropriata;
- Adozione modalità relazionali appropriate ai bisogni del residente (approccio protesico in persone affette da demenza);
- Approfondimento di riflessione con il personale sul concetto e vissuto del pudore nelle persone;
- Informazione al residente e alla famiglia: adottare la forma di informazione personalizzata adatta a favorire la compliance al bagno sia da parte del residente che del suo familiare che lo desidera, abbinare la cura del bagno con la cura estetica (cura dei capelli e dei piedi).

CURA DEL VESTIARIO DELLA PERSONA

Cosa desideriamo fare:

- Dal momento dell'ingresso per tutta la permanenza in residenza e fino al momento di lasciarla è importante che i desideri e i bisogni del residente siano presi in carico e gestiti in collaborazione con i propri cari (scelta degli indumenti, la loro cura e disponibilità tempestiva, il riordino negli armadi);
- Il personale e i familiari sono coadiuvati dal Servizio Guardaroba che cura il vestiario dei residenti.

psicologica e neuropsicologica per residenti, familiari, personale, gruppi di ascolto e proposte di coinvolgimento, lavoro d'équipe, sostegno dello sviluppo professionale (formazione e supervisione);

- Confermare e approfondire il tema della conciliazione tra qualità delle cure e qualità di vita con momenti di riflessione sulle esperienze attraversate in modo da sedimentare nel capitale umano il bagaglio delle esperienze fatte come valori praticati;
- Riconoscere e far conoscere i valori promossi in Azienda: redigere un manifesto della "Margherita Grazioli";
- Condividere nel territorio il bagaglio di esperienza e competenza accumulato per crescere insieme come comunità di buone pratiche.

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. Complessivamente, la qualità percepita quotidianamente senza criticità nel 95% dei casi, ci consente di confermare un buon livello di qualità raggiunta dal Servizio Ristorazione gestito dalla ditta appaltante Risto3.



Nei Focus group dedicati al tema si pone 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 acco-

stamenti, dei formati, della presentazione dei piatti). Nel dicembre 2018 sono state portate da residenti e familiari alcune criticità nel pasto serale che sono state oggetto di tempestiva presa in carico da parte del Servizio Ristorazione con i seguenti interventi:

- Modifica orario di presenza del cuoco allungato fino alla conclusione del pasto serale;
- Partecipazione del cuoco ai momenti di distribuzione ai nuclei (a rotazione sui nuclei);
- Momento informativo con assaggi per i familiari (4/2/2019);
- Momenti di aggiornamento al personale (3 nel corso del mese di febbraio 2019).

A conclusione degli interventi è stata condivisa una "buona pratica condivisa per la buona gestione dell'alimentazione in RSA" (aprile 2019) e nel corso dell'anno sono state introdotte alcune migliorie (es. consegna della frutta frullata ai nuclei prima del consumo).

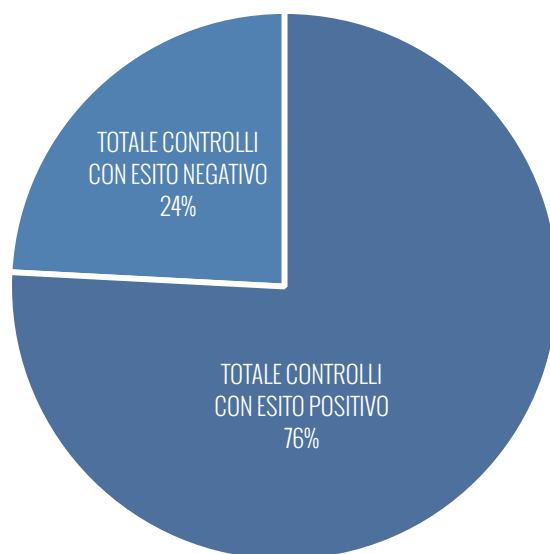
PULIZIE AMBIENTALI

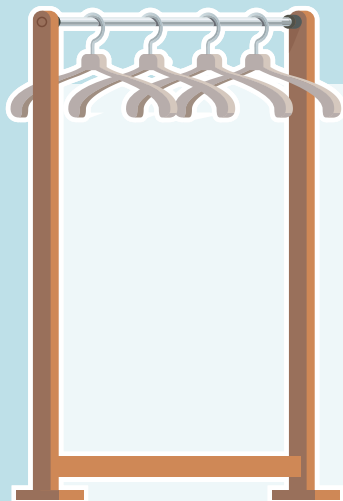
Le verifiche mensili della qualità del risultato previste nel Capitolato d'appalto con la ditta Copura* nel corso del 2019 hanno dato gli esiti presentati nel grafico.

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. È stata raccolta piena soddisfazione nei 2 incontri con Residenti (FG) e negli incontri con i familiari per la pulizia degli ambienti, nessun aspetto di miglioramento suggerito. Il personale si inserisce in particolar modo alla quotidianità della vita in struttura.

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

ESITO CONTROLLI 2019 - PULIZIE AMBIENTALI





GUARDAROBA

Costante la garanzia della tempestività di presa in carico dei capi personali dal momento dell'ingresso (81 i residenti nel 2019), 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.

Prosegue il processo dei controlli efficaci al fine di intercettare eventuali smarrimenti dei capi di vestiario; a regime l'informatizzazione del servizio utile alla presa in carico sistematica e di facile riepilogazione dei capi di vestiario in carico al servizio.

Attualmente è attiva una **scheda riepilogativa informatizzata** della dotazione consegnata dai familiari.

In particolare è stato attivato un momento di riordino delle giacenze inutilizzate nei singoli armadi in modo da favorire l'uso quotidiano dell'armadio, attività che si è mostrata molto opportuna come proposta condivisa con il familiare.

MANUTENZIONE

Nel corso del 2019 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 interventi nell'ordinario riportando a regime la gestione dell'intera struttura anche attivando capitolati di gestione per particolari attrezzature e impianti.



CENTRO DIURNO

PRESA IN CARICO DELL'UTENTE (Standard 1.1 - 1.2 - 1.3 Carta dei Servizi)

Appropriatezza della presa in carico del nuovo utente da parte dell'équipe:

- 2 valutazioni OSS tutor (rischio cadute e dolore);
- 1 incontro di presentazione con il personale;
- Soddisfazione dell'utente circa la presa in carico al Centro;
- Possibilità di partecipazione alle decisioni.

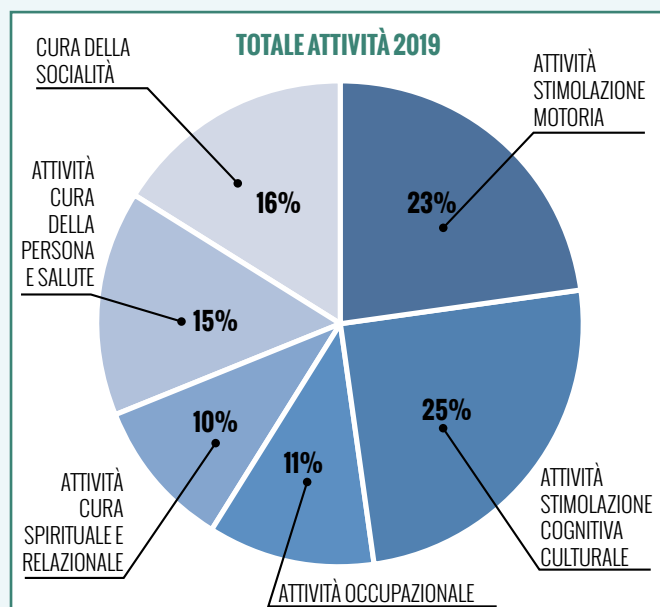
21 gli utenti presi in carico nel 2019 che assieme agli utenti presenti ad inizio anno hanno composto il gruppo di 59 utenti frequentanti il Centro Diurno nel 2019. Per ciascuna delle 21 persone sono stati attuati gli interventi di presa in carico come da standard previsto. Per ognuno di loro è stato 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)

Evidenza di proposte di attività di varie tipologie:

- Recupero o mantenimento delle abilità residue;
- Mantenimento dell'operosità;
- Collegate al territorio e alla comunità secondo le attitudini e scelte dell'utente documentate.

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.





RELAZIONE CON IL TERRITORIO

Molteplici le iniziative di relazione con la comunità e il territorio della collina est e della città di Trento.

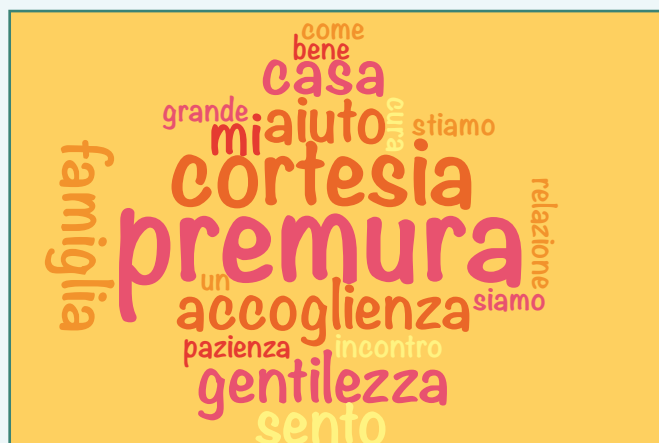
Associazioni, gruppi, volontari, scuole, enti realtà sociali di aggregazione e di promozione sociale ad arricchire il programma delle attività al Centro Diurno.

SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Gli utenti regolarmente frequentanti il Centro e i nuovi inseriti sono stati ascoltati in due momenti proposti ad inizio 2020.

Gli aspetti chiesti sono stati tutti gli aspetti di qualità di permanenza al Centro: qualità del pasto, qualità degli ambienti, cortesia del personale, attività proposte, trasporto, coinvolgimento.

Le parole più significative per la loro percezione sono riassunte nell'immagine sotto.



Camminare in bilico tra emozioni e fragilità

Un incontro con gli oss della "Margherita Grazioli"

di **Valeria Berto**

Ci sono almeno due parole che utilizziamo moltissimo nella nostra quotidianità senza prestare troppa attenzione al loro significato profondo e antico. Una è la parola emozione, l'altra è fragilità. Perché è importante indagare il passato delle parole e soprattutto, qual è l'autentica immagine che ci trasmettono?

In un mondo, il nostro, dominato dalla velocità delle informazioni e dalle immagini, forse vale la pena fermarsi un po' a riflettere sul senso delle parole per ritrovarci più consapevoli all'interno di un gioco complesso che ogni giorno adoperiamo, quello del linguaggio e nella comunicazione tra umani, un aspetto unico che unici tra tutti gli esseri animati condividiamo.

È di vitale importanza andare ad affrontare il tema della fragilità e delle emozioni in un ambiente articolato e dinamico come quello che si presenta all'interno di una struttura sanitaria e assistenziale e se è vero, come ha detto l'autore di un libro molto interessante sulla comunicazione non violenta, Marshall B. Rosenberg, che le parole sono finestre oppure muri, allora proviamo a spalancare questa porta e lasciamo entrare quello che le nostre parole vogliono trasmetterci davvero. In questo breve articolo noi operatori socio-sanitari abbiamo pensato di raccontarvi un po' della nostra esperienza di lavoro all'interno dell' Azienda di servizi alla persona "Margherita Grazioli". Nella nostra realtà lavorano più di 200 operatori sanitari.

Credo che tutti conoscano ormai il ruolo di questa figura all'interno delle strutture sanitarie e ospedalie-

re, l'oss infatti è la figura professionale che aiuta a soddisfare i bisogni fondamentali della persona e favorisce l'autonomia di coloro che a casa, in ospedale e in altri contesti necessitano di assistenza, condivide in équipe gli obiettivi ed è di supporto all'attività dell'infermiere e degli altri professionisti sanitari. In questa sede però credo sia importante trasmettere il vissuto degli operatori all'interno della nostra struttura, le emozioni che si generano quando si ha a che fare con la fragilità, quella delle persone assistite e quella degli operatori stessi.

La fragilità sembra essere qualcosa che appartiene solo ad alcune categorie di individui ed è a volte considerata all'interno della nostra società con un'accezione negativa e che a volte spaventa. Fragile è qualcosa che si rompe facilmente, resiste poco agli urti della vita, è debole e precario. In sé però la parola fragilità ha un segreto. Se per un attimo abbiamo voglia di fare un viaggio nell'etimologia della fragilità scopriremo che ha un'origine che si collega a un suono potente, lo scoppiare di un tuono o il fragore delle onde che s'abbattono sugli scogli, quando qualcosa si spezza non si può ignorare, è preponderante, è un'immagine densa e vibrante che genera un'emozione profonda. Le persone fragili sono esattamente come tutti noi, siamo noi, persone sacre, uniche e come ogni essere umano imperfette nella loro preziosa originalità e ci regalano storie e profonde connessioni.

L'attività dell'operatore, come anche quella dell'infermiere, del medico, dell'educatore, dell'animatore, del fisioterapista e di tutti coloro che si apprestano ad avere a che fare con le attività del prendersi cura, è strettamente congiunta a un cammino spesso in bilico tra fragilità ed emozioni.

Sembra banale ma non lo è. Quando parliamo di emozione rischiamo di sfiorare un territorio avulso dalla competenza e dalla professionalità che vengono messe in campo. Non è così. Cosa sono queste emozioni?

Emozione significa smuovere, portare fuori, agitare. È connessione, partecipazione, impegno ed è l'essenza della nostra umanità. Penso che parlare di questo abbia ancora più senso quando ci avviciniamo al lavoro dell'operatore socio-sanitario. La nostra azienda è un luogo brulicante di vita, di persone con le loro storie e i loro percorsi unici e speciali e abbiamo il desiderio di comunicare tutta l'importanza che riveste per noi l'essere parte di un gruppo, variegato e attivo con i tanti servizi proposti, le attività, gli scambi con le realtà esterne, c'è bisogno di condivisione e di partecipazione e di creare una rete sociale forte che sia di impulso a una conoscenza sempre maggiore della nostra piccola grande realtà.

L'Azienda Pubblica di servizi alla persona "Margherita Grazioli" è un centro polifunzionale, un grande albero che si dirama in più organi che sono tutti interconnessi.

Alcuni dei nostri operatori del Centro Diurno, dell'RSA e del Nucleo

Alzheimer si sono resi disponibili a raccontarsi un po' in questa breve intervista, tre semplici domande per darvi un'idea di quelle che sono le nostre percezioni che, viste nell'ottica di alcuni singoli individui, sperano di rendere ancora più speciale l'incontro con noi, professionisti dell'assistenza diretta alla persona presso la "Margherita Grazioli" di Povo.

Le domande che sono state fatte agli operatori sono tre, semplici e che però hanno generato un contributo ricco di passione trasmessa e di umanità. La prima domanda ci riporta al fulcro di questo articolo, si parla di emozioni.

Quando pensi al tuo lavoro, quali sono le parole o le emozioni che ti vengono in mente?

Sono emerse dalle risposte date molte immagini e considerazioni interessanti, alcune anche ricche di poesia. Alcuni di noi hanno rilevato parole molto dense di significati: il coraggio, la vicinanza, il conforto, la condivisione, l'affetto, la criticità, cambiare il punto di vista che si ha nell'ottica del prestare assistenza a persone diverse ognuna col proprio vissuto. Altri hanno sottolineato l'importanza del sentimento della compassione nella relazione d'aiuto.

Un'operatrice ci ha trasmesso un'immagine molto bella che si collega alla metafora di un cielo sempre in trasformazione, a volte denso di nubi e di piogge, poi sereno con l'arcobaleno e il sole che brilla. Alcuni operatori hanno espresso gratitudine legata alla propria professione ed espressa con una frase davvero toccante: «Guardando negli occhi le persone che ci circondano ci rendiamo conto di quanto loro possano insegnarci, di quanto una vita vissuta sia una fonte inestimabile di esperienze».

La seconda domanda si concentra sugli aspetti di fragilità che possono contraddistinguere il lavoro dell'oss e della forza positiva che scaturisce dalle difficoltà:

Quali sono le cose che ti appagano maggiormente nella tua professione, quali invece le difficoltà che ti senti di condividere?

Molti operatori trovano soddisfazione soprattutto nel contatto e nella relazione con le diverse persone che si incontrano all'interno del proprio lavoro, il fatto che si tratti di una professione dinamica, in continua evoluzione, mai monotona.

Trovano che sia molto importante la gratificazione che deriva dal rapporto di fiducia che si instaura con i residenti e i familiari, la condivisione di un sorriso con una persona che ha difficoltà ad esprimersi e spesso l'affetto che si riceve all'interno di una relazione empatica d'aiuto. Alcuni operatori si sentono molto appagati dal sapere quanto importante sia il loro ruolo per le persone assistite, comprendere che il ritornare al lavoro, magari dopo un periodo di assenza viene accolto con gioia dai residenti e dai loro cari. Osservare i sorrisi, sentire i grazie dei residenti o dei parenti, leggere attraverso il comportamento delle persone, nelle espressioni dei loro volti che con piccoli, grandi gesti di attenzione e di cura, è possibile rendere più sereno il loro vivere.

Ci sono poi le fragilità, le difficoltà condivise, i turni che a volte possono essere gravosi, perché ci sono situazioni impegnative da affrontare, non è semplice creare sempre una perfetta intesa con i colleghi e possono a volte nascere delle piccole incomprensioni. È normale, come rileva giustamente una collega, essendo anche noi operatori persone uniche con vissuti diversi non è sempre facile riuscire a porsi in modo propositivo ad ogni turno, anche se sono però sempre i residenti il centro e il fulcro dell'attività dell'oss, e tutti lo tengono a mente perché in ogni risposta data emerge il desiderio di un'assistenza davvero di qualità per la persona, e l'impegno e le energie sono rivolte a questo, a dare il massimo sempre, con impegno e costanza, cercando ogni giorno il sostegno dei colleghi, la complicità del lavorare assieme.

Infine, la terza domanda era un piccolo gesto di apertura verso tutti i lettori della rivista e in generale a chiunque abbia a cuore conoscere il mondo degli operatori socio-sanitari.

Cosa vorresti dire a tutte le persone interessate a conoscere la realtà

e la professione dell'operatore socio sanitario?

E qui citiamo testualmente le parole dei nostri operatori perché sono queste le voci che ci danno un contributo importante.

«È un lavoro che presenta a volte delle difficoltà sia dal punto di vista pratico che fisico ed emozionale ma è un lavoro che negli anni ti dà grandi soddisfazioni e una crescita personale».

«È fondamentale avere umiltà, umanità e tanta pazienza e un pizzico di "follia". Vorrei dire a tutte le persone che vorrebbero conoscere questa realtà di non avere paura, che la cosa più importante è aiutarsi a vicenda e che ogni persona è diversa e diversa la vita che ha vissuto».

«Alle persone che vogliono conoscere questa realtà e magari avvicinarsi a questa professione dico che bisogna davvero che il dedicarsi alla professione d'aiuto piaccia e che serve molta pazienza».

«Se si vive bene con se stessi si può trasmettere molto a colleghi e residenti e ricevere molto di più. Come un buon libro che non è quello che si vede dalla copertina, dalla sola pubblicità ma sono tante pagine ricche di particolari e con sempre nuove emozioni. A volte si può pensare che sia una professione fatta di routine e poco piacevoli azioni svolte in sequenza. È molto di più, serve professionalità, umanità, curiosità, tanta passione. Come tutte le professioni, auguro a chi è portato ad aiutare il prossimo ad intraprendere questo percorso, vi arricchirà ogni giorno. Non sempre sarà così ma se si tirano le somme ne vale proprio la pena».

«Questo lavoro non deve essere considerato solo come tale ma è un'esperienza che arricchisce sia a livello professionale che emotivo. Va vissuto giornalmente perché ogni situazione richiede una gestione diversa, sia rivolta agli utenti che ai familiari. Bisogna saper cogliere i segnali che derivano dalle richieste di attenzione».

Gli operatori sanitari e gli oss, in particolar modo, hanno il privilegio di essere il contatto più prossimo con la persona che assistono. Persone anziane ma non solo, persone con le quali si condivide un percorso di vita.

Gli operatori sono le mani che scoprono l'intimità altrui e l'aiutano a ritrovare benessere nell'igiene quotidiana, sono le mani che si posano e consentono di ritrovare l'impulso al movimento, sono le mani che predispongono un ambiente affinché sia in ordine e confortevole. Sono le voci, presto la mattina o nel primo pomeriggio che invadono i corridoi e le stanze, sono le persone che quotidianamente, all'interno di un'équipe di professionisti, s'ingegnano e collaborano affinché il turno proceda al meglio, sono le piccole e grandi difficoltà che si affrontano. Quando finisce la giornata si accavallano i pensieri, le delusioni e le soddisfazioni si incontrano lasciando il posto a una marea di sentimenti a volte in contrasto che s'infrangono contro le pareti della mente e che velocemente fanno ritornare alla normalità, ritrovare l'equilibrio nella realtà dei vissuti che sono diversi per ciascuno di noi. Sono le relazioni intessute con gli altri colleghi e con le persone che assistiamo e i loro cari, le parole scambiate, i passaggi di consegna, gli interventi assistenziali. Gli operatori sono spesso i primi che accolgono la persona che arriva in struttura, ma sono anche coloro che poi quando la persona muore, l'accompagnano in questo percorso di grande rilevanza, danno sostegno emotivo ai familiari e alle altre persone care, ricompongono la salma e cercano di dare grande dignità a questo momento fondamentale e complesso. Si condivide un cammino costellato di situazioni precarie e importanti con vite altrui di cui poco spesso si sa, di cui tanto alla fine si porta a casa. Perché con le persone assistite si crea un legame empatico e di fiducia pur mantenendo sempre il giusto e rispettoso distacco. Ci vengono in aiuto ancora una volta le nostre abilità, la creatività, l'esperienza, l'impulso a generare ciascuno con il proprio contributo, idee volte sempre al miglioramento per un'assistenza davvero di qualità attraverso il lavoro d'équipe che è fondamentale.

E chiudiamo con una bellissima riflessione di una nostra collega: il tempo per ascoltare queste esperienze è il tesoro che ci rimane. ■





Mettersi al servizio degli altri: essere missionari

Pillole di vita quotidiana

di **Lucrezia Bertolini**

Alziamo lo sguardo

dall'orologio, dalla quotidianità, dal nostro orticello, da noi stessi. E gettiamo più lontano, in esplorazione di una bella storia da conoscere.

7 GENNAIO, SABATO

Alle 8.00 partenza da Iringa verso Heka, 47 km a sud-est di Manyoni, sulla direttrice Dodoma-Singida, e a 750 km da Iringa, la mia nuova destinazione, con il superiore IMC del Tanzania. Per via delle piogge, invece di raggiungere Manjoni facendo la strada di Iringa-Dodoma, ci viene consigliato di passare per Morogoro: la si allunga di oltre il doppio, ma almeno è tutta asfaltata.

Arriviamo ad Heka che sono già le 19.40, accolti dai due confratelli di qui, uno colombiano e l'altro keniota. Dopo una cena veloce tutti a nanna, anche perché il generatore smette il suo servizio – ci viene detto – alle 21.30. Chissà quando L'ENEL tanzaniano ce la farà ad arrivare fino ad Heka! Tutto buoi, attorno. E che pace e silenzio! Si sentono persino le zanzare quando planano sul tuo corpo!

24 MARZO, SABATO

Oggi per pranzo abbiamo avuto l'onore di avere in tavola i primi frutti del nostro piccolo e caro orticello: il cavolo cinese! E senz'altro continueremo a mangiarne per qualche settimana. E pensare che qualcuno, quando stavo iniziando il caro orticello, continuava a ripetermi che ad Heka non può venire nulla! La temperatura non smette di farsi sentire: alle 12.30 all'ombra della veranda abbiamo ben 30.9°!

8 APRILE, DOMENICA DI PASQUA

[...] Finita la messa mi invitano per il pranzo: riso e fagioli. Oggi è Pasqua e il riso è di rigore. [...]



Nell'immaginario collettivo il missionario è una figura che porta la propria cultura nei paesi più poveri. Ma c'è molto di più. Un missionario è una persona che mette il proprio tempo e le proprie capacità al servizio della comunità locale in cui si trova. Quindi tutti noi possiamo essere missionari a nostro modo, chi svolge volontariato presso le case di riposo per far compagnia agli anziani e chi svolge volontariato presso associazioni locali. Ma missionario è anche chi non nega il proprio aiuto a chi ne ha bisogno.

La giornata di un missionario non è scandita solamente da incontri ad oggetto religioso, come l'incontro con i catechisti o dalla messa. Lui mette le sue capacità al servizio della comunità, aiutando nel concreto a realizzare opere che possano portare beneficio alla cosiddetta "missione", cioè la comunità in cui si trova.

A volte ci riescono a volte invece no: come racconta padre Remo Villa nel suo libro "Heka News. Diario di un anno di missione".

Alla fine sono i piccoli gesti che aiutano le persone. Non servono gesti eclatanti. Forse per te non è niente di che, per altri invece è tutto.

9 APRILE, LUNEDÌ DI PASQUA

[...] Pranzo per tutti: chapati (una specie di omelette di farina e acqua), pollo lessato, patate dolci e tè. Il tutto preparato bene e soprattutto con cuore – ed è quello che conta – anche per la gente di Mapela: è la festa del battesimo che continua.

25 APRILE, MERCOLEDÌ

Questa mattina alle 7.00 il termometro segna 18.6°: si sta bene con un giubbotto sulle spalle, almeno fino verso le nove. Oggi è la giornata programmata per la distribuzione della farina ai vecchietti di Heka: ne arrivano più di cento ma la farina preparata non è sufficiente per tutti: domani tornerà chi ne è rimasto senza oggi.



1 SETTEMBRE, SABATO

Il mese sembra non cominci tanto bene, almeno per quanto riguarda la mia salute. Oggi me ne sto a letto tutta la mattinata. I risultati delle analisi del sangue dicono che mi sono preso non solo la malaria ma anche il tifo: quest'ultimo è la prima volta da quando sono in Tanzania. Medicine pesanti che indeboliscono alquanto il fisico.

23 OTTOBRE, MARTEDÌ

Altro viaggio: la suora mi chiede di accompagnarla a Dodoma a prendere le medicine al deposito medico regionale dove normalmente ci riforniamo.

Ne approfitto anche per il primo tagliando alla nuova Toyota che ha già fatto più di tremila km.

Servizio e lavoro gratis, ma materiali da pagare: una sberla veramente da star male! Ma se non segui le loro indicazioni, se ti capita qualcosa di grosso, quelli della Toyota si tirerebbero indietro!

La suora e l'infermiere diplomato Remigio dalle 9.00 alle 3.00 del pomeriggio sono al deposito medico statale ad aspettare.

Il meccanismo informatico è andato in tilt – vien loro detto – e quindi non è possibile dare medicine con ricevute cartacee.

Vado a riprenderli e letteralmente mi incavolo forte per questo servizio così scadente anche se fondamentale per la loro gente, ma loro – i molti impiegati e addetti ai lavori – mi guardano sorridendo come se niente fosse, con una bottiglia di birra o comunque una bevanda in mano!

Il magazzino – una costruzione enorme – stracolmo di medicine, e noi, assieme ad altri paramedici di varie strutture sanitarie provenienti da vari posti della regione, ce ne torniamo a mani vuote. ■

Nonni e nipoti: saperi intrecciati

Come anticipato nell'edizione precedente ha preso il via presso il Centro Servizi il progetto denominato "Nonni e Nipoti" realizzato in collaborazione con il Distretto Famiglia del Comune di Trento.

I due appuntamenti del 23 e 27 dicembre sono stati sviluppati nel seguente modo:

Lunedì 23 dicembre in orario 9.00 - 11.00

LABORATORIO 1: GIOCHI CON ME?

Un angolo morbido ha accolto i bimbi man mano che arrivavano e la proposta è iniziata proprio lì con un educatore che ha raccontato una fiaba per introdurre il tema.

Il tema del laboratorio è il gioco: nonni e bambini hanno giocato e appreso giochi e regole di oggi e di ieri. I bambini hanno i giochi di oggi, le loro caratteristiche e i punti di forza, mentre i nonni hanno fatto sperimentare i giochi di una volta con le loro peculiarità e tipicità. La mattina si è svolta tra giochi, sfide, sorrisi, chiacchiere e divertimento.

Durante il laboratorio abbiamo proposto un gioco da fare in gruppo e poi, in un secondo momento, i presenti, divisi in sottogruppi, hanno sperimentato insieme i giochi come *Dama*, *Uno!* e *Indovina chi sono?*

Per concludere l'incontro, i bambini hanno costruito un aeroplanino di carta da portarsi a casa.

All'appuntamento erano presenti: 3 nonne, 8 bambini, 3 operatori e 1 volontaria.

Venerdì 27 dicembre in orario 9.00 - 11.00

LABORATORIO 2: CUOCHI INSIEME

Il laboratorio prevedeva l'apprendimento condiviso "dell'arte del cuoco". "Cosa possiamo preparare insieme per merenda? Nonno avrei voglia di qualche cosa di gustoso, colorato e divertente?" Durante questo laboratorio si sono creati, proposti e assaggiati piatti che mettono d'accordo due generazioni.

Durante il laboratorio della preparazione di tre tipologie di stuzzichini a freddo, su nostra proposta, le nonne hanno raccontato ai bambini come facevano gli stuzzichini e si sono condivisi trucchi e ricette.

Gli ingredienti chiave erano:

- Buono
- Sano
- Colorato
- Veloce
- Originale

All'appuntamento erano presenti: 2 nonne, 4 bambini, 2 operatori e 1 volontaria.



Cartoline dal Centro Diurno e dalla RSA



▲ A ciascuno la sua attività ▲

▼ Al Centro Diurno ci si mantiene in forma con l'attività motoria



▼ Laboratorio cucina: la preparazione dei grostoli



▲ Mostriamo orgogliose il frutto del nostro lavoro



▲ Pronti per festeggiare il Carnevale



▲ Con gli amici dell'associazione "Cuore per un Sorriso" e i bambini della scuola elementare festeggiamo il Carnevale

La pagina del Buonumore

Indovinello n. 1

Lo puoi piantare
ma non crescerà;
ha una testa
ma mai ragionerà.

Indovinello n. 2

La mia vita
nessuno può
fermare ma in
un mese divento
vecchia e mi devo
rinnovare.

Indovinello n. 3

Di cose ne sa tante
ma non sa parlare.
Chi è?



- EPPURE, L'ALBERO ERA QUESTO ...

Le soluzioni vanno consegnate
agli operatori di animazione con
indicato il nome dell'anziano.

/ Concorso fotografico

Ti Immagini?

Mandaci una foto verticale, in formato jpg, che hai realizzato e che raffigura uno scorcio, un particolare naturalistico e/o architettonico del nostro sobborgo. Scegliereemo la più rappresentativa come immagine di copertina del prossimo numero del periodico aziendale "Il Melograno" che uscirà nel mese di settembre 2020.

Invia la foto entro il **31.07.2020** all'indirizzo email: info@apspgrazioli.it indicando il titolo, nome, cognome dell'autore e un indirizzo email.

Nel caso di autori minorenni indicare sia il nome dell'autore della foto sia quello del genitore/responsabile del minore.

La foto va corredata da un'autocertificazione che attesti la proprietà dell'immagine, seguendo la seguente dicitura:
Il sottoscritto

nato a il
dichiara di essere l'autore/il responsabile dell'autore della foto allegata e autorizza l'APSP "M. Grazioli" a utilizzare la stessa all'interno della pubblicazione aziendale "Il Melograno".

Data Firma



Comparti NEF Ethical Balanced

Investire rispettando i diritti delle persone e l'ambiente

NEF Ethical Balanced Conservative



Un approccio misurato all'investimento sostenibile e responsabile



Una componente obbligazionaria che può variare dal 60% al 90%, una azionaria compresa tra il 10% e il 30% e una di strumenti High Yield che non può superare il 20%. NEF Ethical Balanced Conservative è gestito in delega da Union Investment.

NEF Ethical Balanced Dynamic



Una scelta attiva nel rispetto dei diritti delle persone e dell'ambiente



Una quota obbligazionaria che può oscillare tra il 40% e il 75% (con massimo il 35% in obbligazioni societarie non investment grade) e una azionaria compresa tra il 25% e il 45%. Il fondo NEF Ethical Balanced Dynamic è gestito in delega da Amundi SGR.

NEF è un fondo comune di investimento di diritto lussemburghese multicomparto e multimanager. Distribuito in tutta Italia da Banche fortemente radicate sul territorio. **Prima dell'adesione leggere il Prospetto Informativo nonché le Informazioni chiave per gli Investitori - KIID - disponibili sul sito web www.nef.lu o presso le Banche Collocatrici.**

La certificazione LuxFLAG ESG Label è stata concessa a:
NEF Ethical Balanced Conservative fino al 31 marzo 2020; NEF Ethical Balanced Dynamic fino al 30 settembre 2019.

È tempo di investire responsabilmente
Rendimenti interessanti e commissioni contenute
Versamenti a partire da 50 euro mensili



 **Cassa Rurale di Trento**
BANCA DI CREDITO COOPERATIVO 