



IL MELOGRANO



MARZO 2021

n. 1 / 2021 / 44° num. pub.

COMITATO DI REDAZIONE

Direttore:

Paolo Giacomoni

In redazione:

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

Foto:

Servizio Educatori/animazione
Centro Diurno e Servizi
Fonti varie

Hanno collaborato:

Don Ruggero Fattor
Fabrizia Rigo Righi
Giancarlo Ianes
Michela Toniolo
Emanuela Trentini
Manuela Trentini
Gruppo Scout Trento
Roberto Maestri

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

In copertina:

Gemma di larice a cura di MTfoto

Stampa:

Publistampa Arti grafiche - Pergine Valsugana (TN)

IN QUESTO NUMERO

Auguri dall'Azienda	3
Per riflettere Pasqua: frutti di speranza e di vita nuova	4
La pagina dell'arte Le ali della speranza	5
Il "Margherita Grazioli" Da Ospitale ad Azienda Pubblica di Servizi alla Persona (TERZA PARTE)	7
Inserto La qualità e la soddisfazione per i nostri servizi nel 2020: l'Azienda ne fa un resoconto	9
Dalla RSA e dal Centro Diurno Cartoline dalla RSA e dal Centro Diurno	22
Scout #unapalainpiù. La nevicata di fine anno	23
Sveglia del Mattino	24
L'angolo del libro Fiore di roccia	25
Centro Diurno di Povo Centro Diurno: tutti al lavoro per il Bookcrossing	26
Divertimento La pagina del Buonumore	27



/ Concorso fotografico

Ti Immagini?

Inviaci una fotografia che raffigura uno scorcio,
un particolare naturalistico/architettonico
del nostro sobborgo
per il prossimo numero de "Il Melograno".

Invia la foto entro il **31 luglio 2021**
all'indirizzo email: info@apspgrazioli.it



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.



La Presidente e il Consiglio di Amministrazione,
la Direzione e il Comitato di redazione

AUGURANO

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

Buona Pasqua

Pasqua: frutti di speranza e di vita nuova

a cura di **don Ruggero Fattor**

Mattino di Pasqua è quando Cristo risorge, *“come sole che sorge dall’alto”*:

- e fa rotolare le pietre che tengono prigionieri quelli che hanno fame di vita;
- e apre le porte che rinchiudono quelli che hanno sete di giustizia, di verità, di pace, di dialogo, di unione universale;
- e ridona la speranza nel cuore di tutti gli uomini, tracciando per loro il cammino che porta alla pienezza della vita.

Mattino di Pasqua è quando Dio – per mezzo del Crocifisso risorto – libera l’uomo:

- dalle tenebre che soffocano ogni desiderio e ogni slancio di speranza;
- dalle malattie – del corpo e dello spirito – che lacerano la voglia di vivere;
- dalla paura dell’altro che genera, comunque, distanza, divisione e, addirittura, odio;
- dallo sguardo che frantuma la fiducia, l’accoglienza e la dignità;
- dalle idee preconcepite che mandano in pezzi le famiglie e non favoriscono le relazioni fra i popoli e le nazioni.

Pasqua – come, un tempo, per Gesù sul Golgota, fuori dalle mura di Gerusalemme – così, anche oggi, per l’intera umanità – è il mattino in cui Dio rialza l’uomo e gli permette di guardare in faccia il suo futuro e di incontrare e abbracciare ogni altro uomo: non solo in quanto suo “simile”, ma, ben di più, come suo “fratello”.

Mattino di Pasqua, perciò, è quando anch’io sorgo:

- per scagliarmi contro ciò che opprime – den-

tro e fuori di me – e assumere, mostrandolo, il coraggio della vera libertà interiore;

- per erigermi contro ogni forma di ansia, di affanno, di disperazione e diffondere, sempre e ovunque, la speranza e le promesse certe dell’Evangelo;
- per protestare contro ciò che, assolutamente, non ha senso e comunicare, a più vasto raggio possibile, l’amore, il perdono e la gratuità che ridonano la vita;
- per annunciare la gioia di chi è risorto, rialzato, risollevato, rimesso in piedi: gridando a tutti la felicità di chi vive, in maniera consapevole e responsabile, la sua dignità di creatura umana, mirabilmente amata da Dio e straordinariamente unita a Lui in Cristo Gesù – “il Risorto”.

Mattino – giorno – tempo di autentica Pasqua, per tutti i credenti, è:

- *“quando cerchiamo le cose di lassù, non quelle della terra”*;
- *“quando ci sentiamo morti al peccato, ma risorti e viventi nell’amore di Dio”*;
- *“quando desideriamo essere un tutt’uno con il Signore nella gloria e nella beatitudine del suo Regno”*.

Insieme e a nome anche di Samantha e del gruppo volontari: a TUTTI l’augurio affettuoso perché la Pasqua – in tutta la sua durata – sia davvero serena, santa, feconda, ricca di speranza nuova e fruttuosa di ogni bene.

Con affetto, vostro don. ■



Le ali della speranza

di **Fabrizia Rigo Righi**

Il percorso al quale desidero invitarvi, con l'aiuto di queste immagini dell'angelo, ha come scopo il ritrovare uno sguardo di significato e una risposta al nostro desiderio di trascendenza.

Gli angeli hanno accompagnato, fin dai tempi più remoti, il cammino dell'uomo sulla terra.

La realtà dell'Angelo parla all'uomo di quella dimensione invisibile del suo essere – nel mondo –.

Già la cultura greca, successivamente quella romana, propone tale concezione attraverso il termine *daímōn*. Questa espressione è all'inizio sinonimo di dio e di divino, divenendo poi appellativo delle anime dei morti beati a protezione dei vivi. A questi messaggeri di Bellezza, a queste colonne di luce alata è stato rivolto un sentimento religioso universale. Gli angeli hanno popolato i grandi miti, hanno popolato la storia biblica e ancora oggi popolano, in un ritorno d'interesse mediatico, l'immaginario collettivo.

Il luogo dell'Angelo è il margine tra l'aldilà divino e il mondo. Il compito suo, rivolto all'uomo, è stato inteso come protezione e guida, rendendo accessibile lo splendore abbacinante della maestà divina.

L'Angelo propone e illumina, senza mai ledere alcuna libertà, Angelo quale autentico spirito incorporeo che possiede comunque un riferimento alla materia; svincolato sì dai limiti spazio-temporali, ma agganciato, per volere divino, all'evoluzione di ogni creatura, chiamata a crescere in una scelta libera e responsabile.

Senza dubbio il dialogo più affascinante intrapreso dall'uomo con questa presenza celestiale è quello che ci propone l'arte di ogni tempo, sia nel campo iconografico sia nel campo letterario.

Angeli come invisibili protagonisti liturgici che troviamo nelle nostre chiese, Angeli fascinosi e terrificanti nella rappresentazione di un giudizio finale, Angeli messaggeri del Divino e attivi cooperatori alla realizzazione del Regno di Dio, Angeli come compagni di viaggio terreno dell'uomo e ancora nel N.T. al servizio legato indissolubilmente alla vita di Gesù.

Sofferamoci ora ad analizzare la figura angelica nell'opera di **Simone Martini**.

Trattasi dell'Arcangelo Gabriele sfolgorante di bellezza, collocato su di uno sfondo dorato, in uno spazio dove la profondità prospettica si mescola sapientemente a un'assenza spazio-temporale.



Meraviglioso incontro tra Creatore e creatura, tra spirito e materia!

Il suo manto fluttuante e le sue variopinte ali ritte verso l'alto, ci suggeriscono uno stare sospeso in lievitazione tra arrivo e dipartita.

L'Angelo si trova immerso in un tempo divino, non è prigioniero della dimensione terrena limitata e finita, eppure questa presenza di puro spirito s'inginocchia, alla maniera di un cavaliere, di fronte alla figura mortale di Maria, omaggiandola in un riconoscimento di elevata e superiore importanza.

È un'arte quella di Simone Martini di bella apparenza, espressione di una società ricca e aristocratica. L'Angelo è proiettato in un mondo di fiaba, porge alla vergine un ramo di ulivo simbolo di pace, Angelo dunque come pura luce, messaggero del divino: dalla sua bocca, infatti, esce la Parola, proprio come parto di nuova vita.

La dolcezza della linea e l'eleganza dei particolari riportano alla tenerezza divina.

L'intera scena avviene sotto lo sguardo di Dio, rappresentato in alto al centro del cerchio dei cherubini che abbracciano lo Spirito Santo. Estasi di luce e raffinata ricchezza.

Annunciazione di Leonardo da Vinci

Nell'opera di Leonardo è già presente un passaggio indicativo: dall'Angelo fatto di forza e luce, si approda a un Angelo sereno e ieratico nel suo gesto benediciente.

La creatura celeste è prostrata dinanzi a Maria e posa diritto il suo sguardo sulla vergine rivelando una certa carica psicologico-emotiva.

Stupore e obbedienza a un Dio che si colloca nel mondo attraverso un uomo e non un angelo, è ciò che traspare dalle due posture, quella di Maria e quella angelica. In questa



annunciazione l'Angelo Gabriele mostra una potenza che irrompe, ma non travolge, turba, ma non spaventa.

Permangono i colori simbolici: il divino nell'oro delle aureole, la vita eterna nel verde della natura, la spiritualità nel blu del manto di Maria, il rosso del sacrificio e dell'amore nell'abito sia dell'Angelo sia della vergine, nonché nel particolare della copertina del testo sacro, posato sul leggio.

Ancora una parola sul paesaggio che ospita la scena. Un paesaggio tipicamente rinascimentale, dove la natura è rappresentata in una dimensione di perfezione paradisiaca, senza perdere però l'aggancio alla sua realtà strutturale di terra abitata dall'uomo.

San Matteo e l'Angelo di Caravaggio

Con la visione artistica di Caravaggio si approda a un'immagine angiolesca decisamente unica nel suo genere. Un angelo che mescola in sé purezza e bellezza sensuale, pace e fervore, rapimento e creatività. Un angelo non fantasma, ma reale pienezza di forme. Non solo, l'Angelo del Caravaggio ha un aspetto inequivocabilmente femminile; il suo volto presenta tratti morbidi e labbra carnose, socchiuse in un evidente compito di suggeritore. Di contro abbiamo un San Matteo grossolano e alquanto impacciato. La sua postura risulta essere poco conveniente: gambe accavallate, piedi nudi e sporchi, il tutto sotto l'aspetto di un anziano contadino illetterato.

La sua espressione dice della meraviglia provata nel vedersi autore di uno scritto che non gli appartiene. È la mano dell'Angelo, infatti, che lo guida nell'impresa, con movenza leggera e piacevolmente divertita.

Nell'adempiere la consegna divina l'Angelo si lascia andare in un contatto fisico con l'apostolo, il suo stare così informale accanto ad un umano mostra un angelo privo della legittimazione di un divorzio tra spirito e corpo. Tra i due soggetti del quadro corre una placida e fiduciosa intimità. Sono le splendide e luminose ali a richiamarci alla sua condizione radicalmente diversa dalla nostra. Esse suggeriscono la possibilità di volare, possiedono un'energia transumana che permette di percorrere spazi sconfinati e raggiungere altezze inimmaginabili.



Angelus Novus di Paul Klee

Approdiamo quindi all'incredibile immagine dell'Angelo kleeiano.

Quest'opera fa parte di una lunga serie di studi sull'angelo che hanno visto impegnato l'artista dal 1913 al 1940 (c.a. 50 opere). Il percorso iconologico e teoretico porta a una nuova visione della sfera spirituale.

Aiutiamoci osservando l'elaborato artistico.

Come non cogliere subito la disarmante semplicità stilistica, ma è proprio questa visione infantile che ci apre al primo profondo significato del quadro. Grande testa, piccolo corpo, piccoli piedi senza possibilità di appoggio, ali corte a forma di mano (che puntano verso l'alto in cerca di un cielo da abbracciare), occhi distanziati e fissi. Non esistono riferimenti topologici. Anche il colore è quasi assente e si dipana come inconsistente nebbia terrosa.

Domina una volontà della mente (testa grande) sulla debolezza del corpo, a confermare la disparità tra sfera intellettuale-emotiva e sfera materiale. Incredibile come da così scarsi ed essenziali segni si possa individuare lo sguardo vivace e un'espressione gioiosa dell'intero volto. È uno sguardo privo di malizia che, come quello di un bimbo, guarda curioso e fiducioso diritto davanti a sé.

Tutto l'insieme di questa creatura angelica si presenta come una potenzialità in essere. Il già e il non ancora. Non è un angelo che si erge al di sopra dei vincoli temporali, abitante l'eternità del cielo, ma un essere fluttuante e instabile, ancor spiritualmente informe, in attesa di realizzarsi in pienezza nell'incontro con l'Autore di ogni forma di vita. Non si può manco dire che in lui ci sia bellezza, ma la sua apparente ridicola forma riporta fortemente a un'essenzialità conoscitiva, proprio come i disegni infantili che rispondono all'esigenza del bimbo di far essere le cose magicamente, solo nominandole nel suo giocare. Molto facile per noi identificarci in tale figura angelica, non più eterea e irraggiungibile, ma in formazione, in crescita, proprio come lo siamo noi nella nostra dimensione umana.

Bello e significativo anche il titolo: *Novus*. È nuovo come un bambino di cui presenta i tratti. Deve ancora farsi e diventare altro.

Perché non tornare quindi alla figura dell'Angelo dell'uomo per realizzare che non siamo mero frammento di natura, non siamo nel mondo per nostra iniziativa, ma ci siamo per chiamata. Viviamo nella ricchezza e nel mistero di essere un "tu" in relazione fra noi e col "Tu" divino.

Auguriamoci dunque di fare le nostre scelte mosse dalla speranza e non dalla paura. ■



Bibliografia: Silvano Zucal, *Ali dell'invisibile, l'Angelo in Guardini e nel '900*, Morcelliana.

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**

Proseguiamo il viaggio nel tempo del “Margherita Grazioli” attraverso atti, fatti e personaggi che hanno scandito la storia di questa importante Istituzione dal 1930 al 1954.

1930/1934

Vengono eseguiti rilevanti lavori di ampliamento al “Grazioli” grazie alle maestranze dell'impresa edile locale di Domenico Giacomoni e alla supervisione organizzativo/amministrativa del parroco don Vigilio Tamanini. I lavori portano alla dotazione di un reparto dedicato ai malati di TBC. Proprio da questa esigenza vengono creati dei servizi innovativi ed esclusivi di supporto per adeguare la struttura ai migliori standard dell'epoca. Il reparto rimarrà in funzione per alcuni anni fino al 1943 in seguito all'affermazione del nuovo sanatorio di Mesiano, inaugurato qualche anno prima.

1931

Eliseo Andreatta* diventa il nuovo segretario del “Grazioli” al posto di Ezechiele Pontalti, primo segretario dell'Istituto fin dalla sua costituzione.

1930/1944

Emergono nella direzione del Grazioli alcune figure di spicco quali quella del conte Carlo Pompeati, presidente dell'Istituto, ultimo sindaco di Povo dal 1924 al 1926 (anno dell'aggregazione a Trento). Promosse, sotto la sua direzione, l'ampliamento dell'edificio prodigandosi per far divenire l'Istituzione un ente autonomo. Don Luigi Demattè, parroco di Povo dal 1934 al 1945, viene ricordato per la sua preziosa collaborazione al buon andamento amministrativo dell'Istituzione per la zelante assistenza agli ammalati. Suor Ancilla (Maria Bettin), madre superiora del Grazioli dal 1931 al 1943. Viene ricordata con molta riconoscenza per la sua opera caritatevole nella cura degli infermi, per il suo temerario vigore nel recupero del vitto necessario, spesso carente nel periodo bellico e per la sua tenace volontà per il miglioramento dell'Istituzione. Sotto la sua direzione

ne il numero delle suore passò da tre a sei mentre il numero dei ricoverati si era nell'ultimo decennio raddoppiato.

1938

Nella funesta spedizione in Abissinia perdono la vita due poèri: il cav. Attilio Zanlucchi di Mesiano e il sottotenente Giovanni Stanislao Thun, medaglia d'oro al valor militare, membri del Consiglio d'Amministrazione dell'Istituto per alcuni anni.

1939

Un decreto del Prefetto sancisce che il termine di definizione del Margherita Grazioli passi da “Ospitale” ad “Infermeria”. Il termine “Ospitale” era in realtà già in disuso da tempo e l'Istituto veniva comunemente identificato come “Ospedale comunale”. Il termine “Infermeria” venne coniato in base al numero di degenze medie giornaliere che nel triennio 1936-1938 ammontavano a 38. La parola cadrà in disuso nel 1948 quando un ulteriore decreto prefettizio riabilitò la precedente denominazione di “Ospedale”.

1940

Con l'entrata in guerra dell'Italia e la conseguente mobilitazione civile, il medico condotto di Povo-Villazzano nonché direttore sanitario del Grazioli, dott. Dario Largaiolli, venne arruolato per un trimestre e sostituito dal dott. Giovanni Venditti, referente sanitario del nuovo Sanatorio di Mesiano.

In quel contesto i vertici dell'Istituzione vengono intimati ad esporre un apposito distintivo per la protezione contro i bombardamenti aerei.

1944

Muore a Bolzano presso il Comando della Gestapo, nel corso di un interrogatorio con tortura, gettandosi dalla finestra per non rivelare nomi e informazioni, il conte Gian Antonio Mancini, Capo riconosciuto del CLN trentino e membro del Consiglio d'Amministrazione del “Grazioli” per 10 anni.

1950

Gli ospiti del “Margherita Grazioli” oltrepassano la soglia delle cento unità (112), denotando dall'ultimo decennio una costan-



Innocenzina Groff (1932-2014).

Ha lavorato per 20 anni presso la Casa di Riposo "Margherita Grazioli" e successivamente è stata ospite dell'Istituto fino alla scomparsa. Ha collaborato per diversi anni con la rivista "Il Melograno" alla quale ha affidato ricordi, poesie e attenzioni. Il suo ricordo è ancora vivo in quanti l'hanno conosciuta e le hanno voluto bene.

anche perché si potevano permettere di arredare le loro stanzette con i mobili portati da casa.

Un giorno ho avuto l'occasione di accompagnare una sarta, che lavorava per alcune di queste signore, e così ho potuto vedere di persona l'arredamento di una stanza. Oltre ai mobili della stanza da letto, c'era un tavolo rotondo con le sedie, un divano, una poltrona, l'orologio a pendolo, quadri, fotografie, ninnoli, centrini, il tappeto sul pavimento e le tende alla finestra. La signora si era, dunque, sistemata in Casa di riposo con tutti i suoi ricordi di famiglia, era vestita con eleganza, anche all'antica, ed aveva persino l'ombrellino da sole per uscire di casa...

Il primo dopoguerra nei ricordi di INNOCENZINA GROFF

La seconda guerra mondiale era finalmente terminata, io ero già una signorina e passavo spesso sulla strada fra Povo e Borino, quella che fiancheggia l'Ospedale "M. Grazioli". A quel tempo qui a Povo non c'era la farmacia e neppure l'autobus e per comperare le medicine si doveva scendere a piedi fino a Trento.

Ma qualche aspirina poteva essere acquistata dalle Suore di Maria Bambina che lavoravano al Ricovero Grazioli. Le stesse suore si prestavano anche per medicazioni nei casi urgenti, insomma un piccolo "Pronto Soccorso" paesano. Naturalmente per queste prestazioni esse chiedevano un compenso proporzionato alle possibilità economiche del paziente.

In quel periodo attorno all'Ospedale c'era una campagna di proprietà dell'Istituzione, terra che era coltivata da un uomo di Povo, aiutato dal qualche ospite autosufficiente. Erano tempi di ristrettezze e gli ospiti del Ricovero che avevano un po' di salute venivano invitati a dare una mano, secondo le proprie forze...

Con la fine della guerra le degenti ammalate di tubercolosi furono tutte trasferite in altri sanatori (soprattutto Mesiano ed Arco) e quel reparto della Casa di Riposo fu trasformato in un padiglione destinato ad accogliere autosufficienti che pagavano in proprio la retta. Lo chiamavano il "Reparto solventi": le ricoverate non erano molte, perché il numero delle stanze era limitato, ma si vedeva che provenivano da famiglie nobili e benestanti della città o dei dintorni,

te crescita. Due terzi degli ospiti sono assistiti dal Comune di Trento e, in percentuale minore, da comuni limitrofi mentre un terzo sono a carico della Cassa Malati o di altri Enti assicurativi. Si evidenzia come la sistemazione degli ospiti sia differenziata. Gli assistiti vengono alloggiati in cameroni da 6/8 letti mentre i cosiddetti "solventi" in camerette da due/tre letti.

1951

Muore la Madre Superiore Suor Onorata (Caterina) Faes di Fravaggio e subentra Suor Cornelia (Paola) Bondi, già infermiera dell'Istituto dal 1937.

Lamberto Gradizzola viene nominato segretario/contabile del "Grazioli" al posto del dimissionario Eliseo Andreatta e rimarrà in carica fino al 1962.

1952

Il numero degli ospiti cresce ulteriormente raggiungendo le 128 unità, composte da 70 donne e 58 uomini. Il 40% si compone da ultra settantenni mentre il 60% da persone tra i 60 e i 70 anni. Il raggiungimento dei ragguardevoli numeri oltre all'acclarato miglioramento dei servizi poneva la struttura a diventare una delle entità più importanti della provincia. Il Regolamento in vigore in quell'anno consentiva di uscire dalla Casa nei giorni feriali dalle ore 14.30 alle 18 mentre nei giorni festivi era possibile dalle ore 9 alle ore 11. La sorveglianza sulle disposizioni era preposta in particolare alle Reverende suore che erano deputate anche al servizio infermieristico, essendo in tale frangente le sole ad avere un minimo di preparazione professionale. Alla madre superiora era affidata la responsabilità di attuare le prescrizioni mediche. L'intervento del Direttore sanitario era garantito solamente in caso di urgenze e di rilascio certificati.

1953

Don Mario Moschen diventa parroco di Povo ed assume anche il ruolo di Presidente del Consiglio di Amministrazione del "Grazioli". Il clima all'interno del Consiglio, arroventato su questioni tecnico burocratiche consigliò il sacerdote a cedere l'incarico a persona più competente ed esperta nel deli-

cato ruolo, specie in materia contabile e fiscale e viene delegato il signor Battista Nigra, maresciallo della Guardia di Finanza, di origini valsuganotte ma residente a Povo.

1954

Con lettera indirizzata al Commissario del Governo don Moschen propone che la dicitura del Pio Istituto venga modificata da "Ospedale" a "Casa di Ricovero Margherita Grazioli", allo scopo di rispecchiare le volontà testamentarie, chiarendo di fatto il ruolo che fin dalle origini avrebbe dovuto sostenere, non quello di ospedale ma di ricovero per anziani inabili e poveri a carico del comune. La volontà viene rispettata e il ruolo dell'Istituto si concretizzò sempre più in quello di Casa di riposo, anche se la scritta Ospedale rimase ancora per diversi anni rappresentata sulla facciata nord dell'edificio.

*ELISEO ANDREATTA

Eliseo Andreatta nacque a Povo nel 1897. Figlio di Narciso ed Emma Giovannini, prestò servizio presso il Comune di Trento dapprima come assistente di cancelleria, poi "applicato".

Ricoprì la carica di segretario/contabile dell'Ospedale "Margherita Grazioli" dal 1931 al 1951 subentrando ad Ezechiele Pontalti e quindi fu membro del Consiglio d'Amministrazione fino al 1956 e infine dal 1960 al 1964. Fu anche direttore del Coro parrocchiale e del Ricreatorio.

Divenne segretario amministrativo del sobborgo fino al 1960. Delegato del Sindaco dal 1960 al 1964. Morì il 7 gennaio 1980.



Il testo è tratto dal libro "Il paese ospitale" di Antonio Bernabè - continua. ■

La qualità e la soddisfazione per i nostri servizi nel 2020:

l'Azienda ne fa un resoconto

di **Michela Toniolo** (con la collaborazione di **Emanuela Trentini**, **Manuela Trentini** e **Michela Bernardi**)

Nell'anno del "sottosopra" anche la relazione circa gli aspetti di qualità dei nostri servizi subisce il medesimo capovolgimento.

Infatti intendo trasformare questo consueto resoconto ogni anno infatti in questo numero esce l'articolo in cui l'Apsp Grazioli descrive la qualità percepita dei servizi offerti - dando priorità agli interventi di umanizzazione e a ciò che è stato innovato per rispondere alle mutate esigenze nel tempo della pandemia.

Mai come nel periodo del 2020 è stato necessario mettere a fuoco i mutati bisogni degli utenti, cittadini e residenti come persone e non potervi rispondere come si considerava opportuno ci ha esposti ad un vulnus tra aspettativa e risposta che ci ha lasciati a volte desolati.

La desolazione non ci ha lasciati però inermi, abbiamo in molti casi escogitato nuove pratiche per raggiungere i bisogni dove li rintracciavamo espressi o trovato modi nuovi per farli emergere dove intuivamo fossero sopiti.

Lo stato di necessità ci ha fatto scoprire capacità e risorse inedite accelerando processi che erano desiderati ma languivano senza la spinta di un'urgenza che abbiamo invece sentito forte e chiara nel 2020. Altri aspetti sono sorti dalla volontà, dalla creatività, dall'arte di "arrangiarsi" che trova soluzioni e cura l'incurabile quando quello che funzionava prima non funziona più...

"La necessità è la madre di tutte le abilità" recita un proverbio latino, ebbene ne abbiamo fatto esperienza ottenendo alcuni risultati, di cui alcuni visibili e misurabili mentre altri appartengono alla categoria dell'immateriale ma non per questo sono meno presenti e che ci hanno almeno in parte "consolati"...

Infine non mancherà l'esposizione in forma sintetica di alcuni dati "storici" più per il senso di compararli ad anni "normali", ma il resoconto cercherà di essere fedele a quanto di qualità umana e concreta è stato realizzato per attraversare un evento epocale che ci è toccato in sorte di vivere.

LA QUALITÀ DEI SERVIZI: VERIFICA NEL CORSO DEL 2020

LE FORME DI ASCOLTO E PARTECIPAZIONE DEGLI UTENTI E FAMILIARI

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

Nel 2020 i tradizionali strumenti di rilevazione della qualità percepita ovvero Focus Group, questionari, reclami e segnalazioni sono stati scombinati dal venir meno della possibilità concreta di contattare ed incontrare le persone e dalle priorità di gestione che ci hanno occupati sull'emergenza di fare e presto. È stato fin da subito emergente la necessità di far incontrare e parlare residenti e familiari in particolare della RSA costretti ad una lontananza fisica.

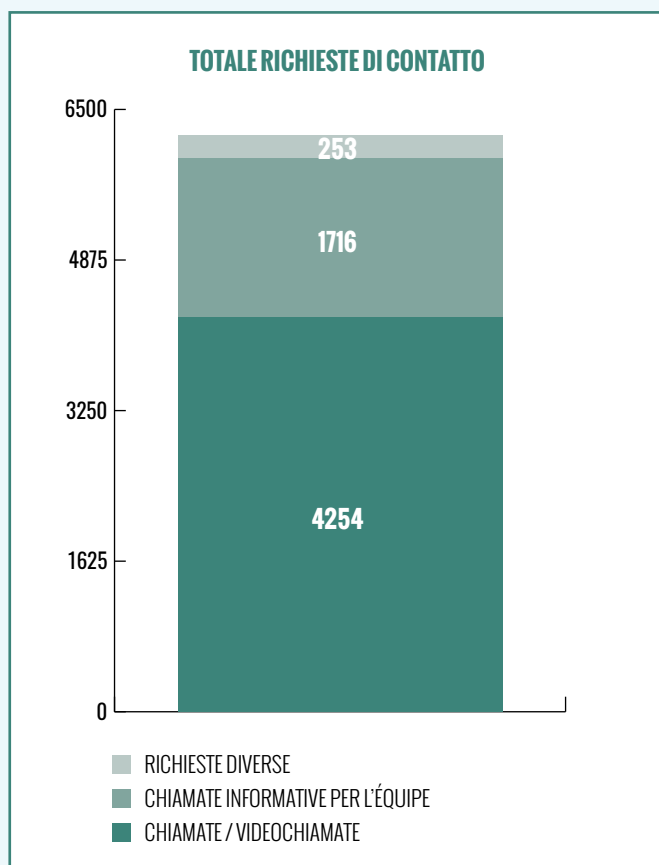
CHIAMATE

Da subito sono state diffuse forme di comunicazione con strumenti che per noi erano inconsueti, tablet e cellulari, per favorire le videochiamate, l'invio di foto e immagini da e per i residenti. L'intento era di far partecipare i familiari alla quotidianità e supplire alle forme di relazione cui eravamo abituati.

Sono stati attivati in breve 2 tablet, poco dopo una donazione ci ha consentito di averne 3 uno per piano e infine in ottobre 2 per piano della RSA (in totale 6), così che erano favorite le videochiamate tra i residenti e i propri cari.

Per tutti questi mesi e tutt'oggi sono una importante forma di comunicazione da e per la RSA e le famiglie. Sono state garantite chiamate informative circa lo stato di salute da parte dei sanitari ai familiari che ne hanno fatto richiesta; le informazioni non hanno potuto essere sempre tempestive come richiesto ma di sicuro regolari.





Nel grafico sono rappresentate le forme di contatto tenute con telefoni e tablet dall'inizio dell'emergenza fino al 31/12/2020;

Passato il periodo di lockdown oltre a questa forma di comunicazione tuttora attiva sono state aperte le visite da parte dei familiari. Dal 18 giugno al 29 ottobre sono state attivate modalità compatibili con il clima (formule all'aperto o dai balconi) e adeguate alle misure di protezione derivanti dalle indicazioni delle normative cogenti.

Di seguito alcuni dati sulle visite effettuate per tutto il periodo.

MESE	N. VISITE PROGRAMMATE	N. VISITE EFFETTUATE
giugno	153	141
luglio	378	348
agosto	348	314
settembre	381	365
ottobre	441	424
Totale complessivo	1701	1592

A seguito della chiusura a fine ottobre è stato opportuno aggiungere quale forma di costante informazione ai familiari una **Newsletter** quasi quotidiana inviata via mail ai familiari referenti. Oltre ai dati circa l'andamento del quadro epidemiologico in struttura con lo scopo di aggiornare costantemente sull'evoluzione dell'emergenza, si sono affiancate quando possibile le informazioni sulla vita quotidiana che siamo riusciti a garantire ai residenti non isolati.

Durante questo periodo è anche stata adottata una **comunicazione tramite WhatsApp** destinata ai familiari con cui la Responsabile dell'Animazione invia informazioni e dettagli su alcuni momenti giovinili, di attività occupazionale o di semplice familiarità promossi nei nuclei di residenza.

Per i residenti gli incontri sono stati attivati gioco forza in piccolo gruppo; ogni volta che è stato possibile le proposte di animazione sono scaturite dai suggerimenti dei residenti, le preferenze sono andate a incontri di **ascolto musicale**, momenti di gioco con la **tombola** o i **giochi da tavola** (non t'arrabbiare, gioco dell'oca); importante era la possibilità di vincere dei premi. Grande rilevanza hanno avuto anche le **attività individuali** come il disegno e la relazione individualizzata con momenti di **sostegno personale**. Ogni colloquio o scambio con il personale sono stati occasione per raccogliere suggerimenti e criticità; l'impossibilità di spostarsi dai piani ci ha ad esempio portato a considerare un modo nuovo per permettere a tutti di avere **"il caffè espresso"** aumentando la disponibilità delle macchinette su tutti i piani, oppure abbiamo visto e assecondato il desiderio e l'opportunità di utilizzare gli **spazi all'aperto** suddividendo le giornate e gli spazi per favorire la fruizione da parte di tutti. La sottoscritta come Responsabile Qualità nel periodo di lockdown ha affiancato i residenti in alcune giornate, non solo per sostenere la socialità possibile in quel periodo ma per raccogliere spunti per far fronte alle rinnovate necessità, ma un contributo davvero pieno di vitalità è arrivato dal **personale del Centro Polifunzionale** che ha svolto servizio di animazione nei nuclei nella tarda primavera quando i servizi erano chiusi.

Anche il **servizio religioso** nelle persone di don Ruggero e Samantha porta tuttora un **sostegno spirituale** ai residenti usando nuovi mezzi: per le domeniche arrivano puntuali i commenti ai vangeli e qualche breve riflessione che il personale consegna o legge ai residenti interessati; per un periodo è stato anche possibile un affiancamento di persona, ma non sono mai mancati messaggi, brevi video, foto, comunque materiale significativo per dare consolazione al cuore dei residenti anche i più compromessi. In due occasioni particolari, per la **festa dell'Assunta** e per la recente **festa dell'annalato** ricorrenza della Madonna di Lourdes (febbraio 2021) è stato possibile realizzare una Santa Messa in struttura a cui i residenti han potuto partecipare, dai balconi dei nuclei nella bella giornata del 15 agosto e dalle Tv nei nuclei tramite il circuito interno a febbraio, completando poi la festa con un pranzo particolare. **Incontri con il Comitato dei Residenti e familiari**: al Comitato, con



Figura 1. Pannello per attività di stimolazione multisensoriale gentilmente realizzato e donato dai familiari di una residente

alcuni membri rieletti nel 2019 per renderlo attivo ed efficace, sono stati proposti alcuni appuntamenti cruciali per informare e condividere gli aspetti legati alle modalità di chiusura/apertura della RSA ai familiari per raccogliere i relativi suggerimenti per renderla realmente fruibile.

INCONTRI CON I FAMILIARI

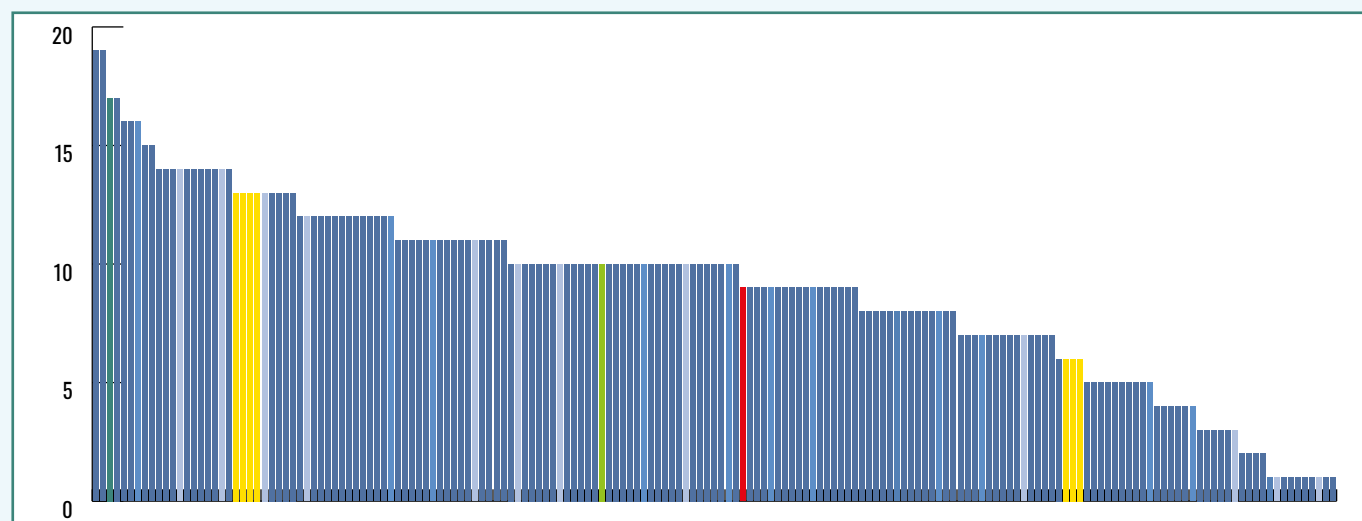
Un importante **incontro di verifica** a luglio della modalità di **visite** implementata ci ha permesso di declinare la proposta nella seconda metà dell'estate sul fabbisogno e sulle opportunità effettivi dei residenti e loro famiglie.

Ad esempio **personalizzando il mix di proposte** che comprendevano:

- chiamate e/o videochiamate,
- incontri a distanza dai balconi,
- incontri in giardino presso i gazebo protetti da pvc,
- incontri al letto del residente per situazioni delicate e molto fragili valutate dal medico Coordinatore.

Questi momenti sono stati proposti anche concordando orari o giornate che incontrassero la disponibilità delle famiglie. La conciliazione tra le esigenze delle persone, le

misure preventive e l'organizzazione hanno dato luogo ad un numero di 9 visite in media (linea rossa), 1 ogni 14 giorni per ciascun residente (media 10, linea verde). Come descrive il grafico se alcuni non hanno usufruito degli incontri messi a disposizione vi sono stati altri residenti che hanno potuto partecipare frequentemente nel periodo; questo è stato favorito dalla gestione tempestiva delle disette che ha consentito di offrire ad altri l'appuntamento liberato. Nel periodo la maggior parte ha goduto da 6 a 12 incontri (N° di residenti compresi tra le due linee gialle)



Un aspetto particolarmente delicato ed importante in questo periodo si è mostrato in tutta la sua fragilità; si tratta di un obiettivo sul quale siamo impegnati da alcuni anni per averne particolare premura:

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

A fine 2019 nel percorso di autovalutazione con il gruppo di lavoro multiprofessionale secondo il metodo previsto nel Marchio Qualità e Benessere avevamo messo a fuoco alcune aree di miglioramento della Qualità della vita importanti per i nostri residenti e i loro cari.

Cosa avremmo desiderato fare nel 2020:

- 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.

La situazione di isolamento cui eravamo sottoposti non ci ha consentito di agire come avevamo in programma, tuttavia ogni volta che è stato possibile abbiamo curato:



- l'ambiente in cui il residente era accompagnato;
- la presenza e il contatto umano;
- la visita dei familiari pur con le limitazioni appropriate;
- il sostegno ai familiari anche telefonicamente prima e dopo l'evento;
- il momento del commiato dei familiari nella nostra cappella mortuaria.

Con questi accorgimenti il momento delicato e significativo in cui siamo coinvolti ha potuto almeno nella maggior parte dei casi avere uno spazio di umanizzazione che è al centro della nostra motivazione, con la speranza di poter dedicare i nostri sforzi nel 2021 a realizzare il nostro programma.

RECLAMI E SUGGERIMENTI NEL 2020

Per ogni reclamo è 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 far comprendere cosa sia avvenuto al fine di rispondere al meglio al disagio procurato. Per ogni reclamo presentato per iscritto è stata presentata risposta scritta in modo tempestivo quanto più possibile.

In questo anno particolarmente complesso le segnalazioni pervenute, sia verbali, durante le visite, sia telefoniche che in forma scritta (e-mail o lettere), hanno interessato la gestione dei residenti in RSA; le criticità portate sono state **stimolo a considerare e a declinare le risposte ai bisogni colti da "altri punti di vista"** e poter vedere il residente con uno sguardo più ampio.

L'impegno a mettere in sicurezza (in alcuni momenti era questione cruciale), garantire equità di trattamento, offrire una quotidianità serena, una qualità di incontro e relazione sostenuta da persone preparate e non ultimo promuovere protezione anche al personale provato nella fase emergenziale ci ha sicuramente portato in alcuni casi a non incrociare le esigenze peculiari di singoli o a dovervi rinunciare per insostenibilità. È certo che **riconoscere i nostri limiti** e di aver sbagliato il bersaglio ci ha fatto riflettere ma anche cercare e trovare rinnovata volontà di proseguire nel delicato compito di sostenere i residenti senza la costante presenza dei loro cari. Accanto alle rimozioni abbiamo ricevuto in molte occasioni **riconoscimento e gratitudine**. Questo lo abbiamo apprezzato come sostegno del nostro operato in alcuni frangenti anche

molto faticoso e non neghiamo che senza tale conforto sarebbe stato difficile recuperare serenità in alcune delle fasi più critiche del momento burrascoso che abbiamo attraversato.

LA QUALITÀ DEI SERVIZI ALBERGHIERI

PORTIERATO E CENTRALINO

Anno molto intenso di attività di contatto da e con l'esterno: il personale ha cercato di far fronte alle richieste e contatti con tutti gli interlocutori che non potevano più recarsi in struttura, il lavoro di presa in carico delle richieste ha permesso di raggiungere i destinatari in attesa di chiarimenti e/o di informazioni.



RISTORAZIONE

Nel periodo emergenziale la ristorazione ha dovuto adottare una serie di misure per salvaguardare aspetti di sicurezza del pasto e delle stoviglie, il tutto cercando di non penalizzare la qualità delle pietanze; in due momenti si è riusciti a creare qualche momento speciale per i residenti e utenti: la braciolata estiva, la castagnata autunnale ed il pranzo di Natale.

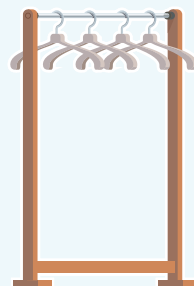
PULIZIE AMBIENTALI

Gli aspetti di sanificazione sono stati fortemente coinvolti nel raggiungere l'obiettivo di ridurre i rischi di contaminazione ambientale, la ditta Copura* ha dovuto introdurre nuovi piani di lavoro, interventi aggiuntivi e prodotti al fine di garantire gli standard di sicurezza necessari mostrandosi disponibile ai nuovi incarichi affidati. (*Cooperativa Pulizie Ravenna Soc. Coop. R.L.).

GUARDAROBA

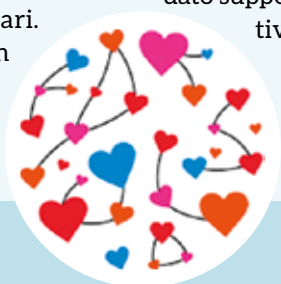
Costante la garanzia della tempestività di presa in carico dei capi personali consegnati dai familiari che infatti **sono personalizzati con etichetta in giornata** e riposti nell'armadio.

Attualmente è attiva una **scheda riepilogativa informatizzata** della dotazione consegnata dai familiari che consente una gestione del guardaroba di ogni singolo residente tempestiva ed efficace ai fini di segnalare alla famiglia eventuali necessità di integrare la dotazione personale. Durante l'emergenza il servizio ha dato supporto ai familiari come recapito funzionale sia per il vestiario ma anche per pacchetti, doni, oggettistica portati ai loro cari; inoltre ha dovuto innalzare il livello di scrupolosità igienica e di prodotti per sanificare i capi. Infine ha dato supporto al personale nella gestione di tutti i dispositivi (sovracamici) per la gestione degli isolamenti.



MANUTENZIONE

Nel corso del 2020 il servizio ha proseguito nel far fronte alle necessità di manutenzioni mol-



to straordinarie segnalate con i moduli informatici, ma anche emergenze legate alla logistica di allestimento di comparti covid che seguivano gli andamenti epidemiologici. Anche per loro seguire gli accessi di fornitori molto scrupolosi e attenti alle contaminazioni e contatti con gli ambienti di vita della casa.

CENTRO DIURNO

Dal 18 marzo le attività in presenza sono state sostituite con forme alternative di contatto e supporto. Tali nuove modalità sono state implementate gradualmente e progressivamente, al protrarsi della situazione generale a livello territoriale e dei servizi, del tutto inimmaginabile per la sua portata alla metà di marzo.

Inizialmente è parso naturale ricercare un contatto attraverso lo strumento del telefono: quando possibile coinvolgendo direttamente l'anziano e laddove opportuno o necessario rivolgendosi al familiare di riferimento. A questo sono stati affiancati altri strumenti, talvolta personalizzati in base alle richieste o alle disponibilità: contatti via mail, consegna di materiale nel caso di alcune utenti del centro residenti presso gli alloggi protetti, accoglimento di richieste di aiuto e messa in contatto con servizi territoriali appositi, invio o ricezione di foto o brevi messaggi attraverso WhatsApp.

Di seguito vengono illustrati i principali strumenti che l'APSP e il Centro Diurno hanno promosso e messo in atto per sostenere i propri utenti nella fase di lockdown.

È stato tempestivamente attivato anche uno sportello di supporto psicologico rivolto ai familiari e gestito dalla consulente psicologa aziendale.

NESSUNO È SOLO

All'inizio di aprile l'APSP "M. Grazioli" ha attivato un servizio di sostegno psicologico a distanza denominato "Nessuno è solo", costruito con tre differenti declinazioni in base ai destinatari ai quali si rivolgeva: familiari di RSA e CD, utenti di CS O dipendenti dell'APSP.

Tale opportunità è nata con l'intento di offrire a chi ne sentisse la necessità uno strumento per la condivisione di pensieri, vissuti ed esperienze personali al fine di poterli elaborare e trovare l'aiuto necessario per affrontare l'incertezza, lo smarrimento e il timore legati alla nuova realtà che ha comportato una repentina trasformazione delle abitudini e degli stili di vita.

I destinatari dell'iniziativa sono stati raggiunti attraverso posta elettronica e con le telefonate periodiche di monitoraggio: in quest'ultimo caso la proposta è stata spesso legata all'aver percepito nel corso del colloquio una significativa fatica, timore e sconforto di fronte alla situazione in essere. Complessivamente hanno usufruito dello sportello di supporto psicologico 3 familiari di utenti di CD, per un totale di 4 interventi.

Lo sportello in oggetto è stato promosso attraverso un'apposita locandina, riportata a lato.

TELEFONATE AD ANZIANI E FAMIGLIE

Nel mese di marzo 2020 gli anziani presso il Centro Diurno erano 43. I quarantatré anziani, ovvero i loro familiari, sono stati raggiunti telefonicamente per **verificare la disponibilità a mantenere l'anziano al proprio domicilio** in un'ottica di maggiore tutela della sicurezza vista la situazione di rischio che stava velocemente emergendo a livello territoriale. Tra il 19 marzo e la fine di giugno, periodo che ha visto la sospensione integrale delle attività del Centro Diurno, **204 sono stati i contatti telefonici** con gli anziani del servizio e ove non possibile con i loro familiari di riferimento. Oltre che momento di **ascolto e monitoraggio dello stato di benessere** sono stati una preziosa occasione per **fornire numeri utili o suggerire servizi territoriali** ai quali fare riferimento, e in un paio di casi offrire consulenza rispetto a possibili attività occupazionali riproponibili al domicilio. In questi mesi, 4 sono stati gli anziani che regolarmente contattavano in autonomia il Centro Diurno per parlare con una voce conosciuta, richiedere informazioni rispetto al prosieguo delle misure di isolamento o per raccontare quanto svolgevano al domicilio. A questi si aggiungono 2 familiari, che chiamavano a cadenza indicativamente settimanale il Centro, esprimendo il desiderio di mantenere un contatto e confronto diretto. Inoltre, la residenzialità presso gli alloggi protetti di due anziane frequentanti il Centro Diurno ha permesso di mantenere un monitoraggio e osservazione quotidiana poiché parte dell'équipe è subentrata nella gestione della visita giornaliera presso gli stessi.

#COMEALCENTRO

Durante i mesi di aprile e maggio l'educatore del Centro Diurno ha rielaborato 10 proposte di attività di **stimolazione cognitiva** inviate a mezzo mail a cadenza settimanale utilizzando l'hashtag **"#Come al Centro"**: si è potuto così **raggiungere 28 anziani** attraverso le loro famiglie (gli altri familiari non disponevano ancora dello strumento di posta elettronica). Gli esercizi cognitivi sono stati strutturati tenendo conto delle caratteristiche degli anziani e cercando di rendere le proposte fruibili per tutti e ritenendo fondamentale mantenere lo stile conosciuto per ricreare al domicilio una routine già consolidata.

Fin dall'inizio è stato chiarito che si trattava di una proposta libera, senza alcun obbligo o aspettativa di adesione, e inoltre che non prevedeva la necessità di re-invio di quanto eventualmente svolto. Numerosi sono stati i riscontri di apprezzamento dell'attività e in più di uno attendeva la scadenza settimanale per ricevere la nuova proposta. Per un'anziana, che lo aveva richiesto, la proposta veniva stampata e portata settimanalmente in alloggio protetto: per questa utente sono stati anche predisposti materiali vari per lo svolgimento autonomo di attività manuali poiché forte era il senso di inoperosità e solitudine riportati dalla stessa agli operatori.



#IL MELOGRANO

La rivista "Il Melograno" racconta e raccoglie diverse "storie" legate alla nostra APSP, immagini significative delle attività realizzate e qualche spunto per delle riflessioni su temi di attualità. Non potendola questa volta leggere tutti insieme durante le nostre giornate al centro, abbiamo pensato di inviarvela on line, se qualcuno avesse piacere di sfoglarla.

Con questa presentazione in occasione dell'uscita primavera della rivista, non potendo mantenere la prassi della lettura condivisa al centro, durante la quale attraverso gli articoli narrativi e le immagini fotografiche si ripercorrevano le attività e i momenti più belli vissuti insieme, si è provato a proporre alle famiglie la fruizione dello strumento in forma digitale, con l'invio a mezzo posta elettronica del numero appena uscito. Tale proposta ha avuto un buon riscontro, tanto da diventare prassi consolidata: ad oggi la rivista viene infatti inviata a mezzo mail a tutte le famiglie interessate.

RACCORDO PERIODICO CON APSS E SERVIZIO SOCIALE

Data la permanenza al domicilio degli anziani, il personale si è attivato mantenendo costanti contatti con utenti e familiari attraverso telefonate e in alcuni casi con l'utilizzo della posta elettronica. Pur garantendo a tutti contatti periodici, la loro frequenza è stata personalizzata sulla base delle esigenze manifestate e/o colte con il passare delle settimane. In particolare per le situazioni di maggiore fragilità o per le quali si era colta la necessità di una presa in carico globale ci si è impegnati nel facilitare e favorire un puntuale aggiornamento con l'assistente sociale di riferimento, al fine di garantire un confronto e risposte adeguate ai bisogni, pur nel contesto di sospensione di molti servizi. Tali misure sono servite da una parte a far sì che **la rete potesse monitorare lo stato di bisogno**, dall'altra ad **individuare tempestivamente risposte adeguate** in quelle situazioni per le quali si evidenziavano cambiamenti dello stato di benessere generale. In parallelo al raccordo con il **Servizio Sociale** si è mantenuto quello con i **referenti dell'Azienda Sanitaria**, al fine di garantire una condivisione delle progettualità e delle valutazioni in merito al proseguo. Tale impegno ha portato ad accompagnare e sostenere alcune famiglie nella scelta di dimissione dal servizio o di richiesta di rivalutazione UVM per aggravamento.

ATTIVAZIONE SERVIZIO DOMICILIARE

Per garantire ad anziano e famiglia **un supporto alternativo a quello del Centro Diurno**, nel corso del mese di maggio si è valutato opportuno attivare questa nuova tipologia di servizio per alcuni degli utenti in carico. Sono state così costruite nuove e diverse progettualità di sostegno dell'anziano e del suo nucleo familiare al domicilio. Partendo dalla raccolta del bisogno attraverso i contatti attivati e dall'analisi delle risorse svolta in sinergia con l'Assistente Sociale - Case manager di caso - sono stati attivati **8 progetti di prestazione individuale domiciliare**, predisponendo un calendario che tenesse conto delle necessità delle famiglie e di una gestione sostenibile delle risorse umane impiegate. Il calendario prevedeva accessi settimanali o bisettimanali in giornate e fasce orarie compatibili

con le esigenze, routine e necessità degli anziani. Gli accessi al domicilio degli anziani coinvolti sono iniziati il 19 maggio 2020 e sono proseguiti fino alla fine del mese di giugno, in prossimità della riapertura del Centro Diurno avvenuta il 6 luglio. Ciascun anziano coinvolto ha ricevuto da un minimo di uno ad un massimo di dodici interventi, della durata di circa 1,30 ore ciascuno; complessivamente sono stati raggiunti **8 anziani, per un totale di 59 interventi**.

RIATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

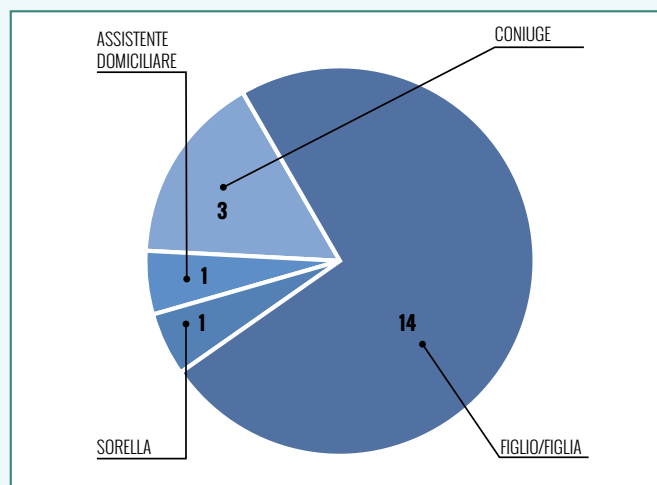
Prima della riapertura del Centro sono state contattate tutte le famiglie degli anziani in carico per verificare la volontà/disponibilità a riprendere la frequenza: di queste **26 hanno risposto in maniera affermativa**; sono state pianificate le misure preventive alla vita di comunità ed è stato **convocato un incontro** per illustrare le nuove modalità organizzative inserite nel piano di ripresa e per dare indicazioni operative circa le misure adottate e l'introduzione delle procedure di triage per ogni giornata di accesso al servizio. La partecipazione è stata elevata: 21 partecipanti su 26 anziani prossimi al rientro; **il riscontro in merito alle disposizioni e misure presentate è stato percepito e restituito dai presenti come rassicurante** ed è emersa la massima condivisione e disponibilità nel collaborare per la messa in atto degli aspetti di loro responsabilità.

QUESTIONARIO AI FAMILIARI DEGLI UTENTI

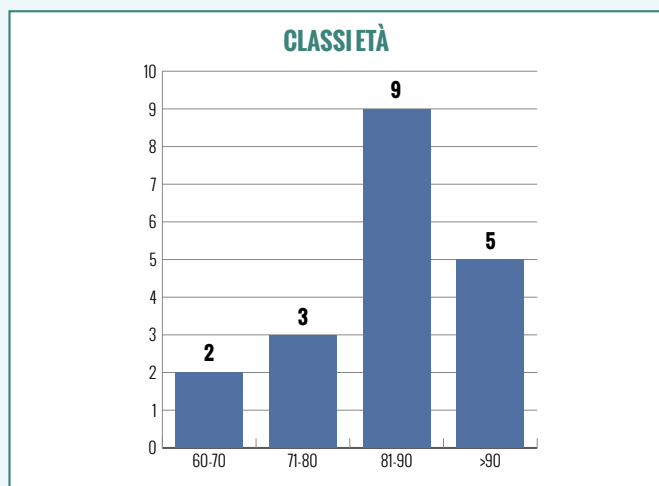
A fine estate è stato proposto un **questionario** che era in programma per valutare la percezione dell'esperienza al Centro; data la situazione è stato esteso un focus sull'esperienza in periodo di "emergenza sanitaria" quindi per ricevere suggerimenti circa i consueti servizi e quelli recentemente sperimentati dal Centro Diurno. Di seguito gli esiti del questionario somministrato.

Sono stati distribuiti 29 questionari a mezzo mail e alcuni a mano. Sono stati restituiti 19 questionari compilati, cioè il 66% degli utenti coinvolti.

Il legame parentale o di cura dei familiari sono così distribuiti



Le fasce d'età degli utenti sono così rappresentate



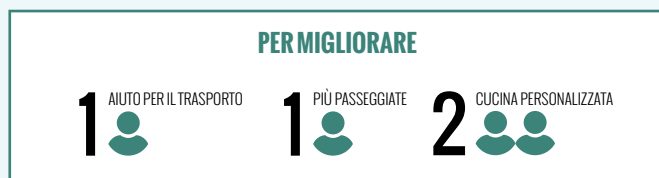
Chiedendo ai familiari cosa apprezzano della vita al Centro dei loro cari hanno così risposto.

Prevalgono i giudizi sulle capacità del personale unite ad aspetti di relazione con i coetanei, attenzioni alla persona, possibilità di svago e attività in un ambiente e con una cucina percepita positivamente.

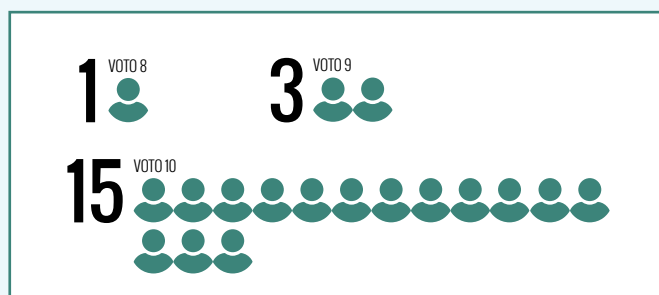
Per qualcuno è l'insieme degli ingredienti a rendere piacevole il Centro.



Se invece cerchiamo suggerimenti per migliorare:



Complessivamente la valutazione del servizio



Aspetti di qualità percepita del servizio

	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
accoglienza			1	18
informazioni			1	18
sostegno reciproco				19

Qualità percepita dei servizi e delle attività

	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
ristorazione		1	3	14
trasporto (se previsto)		2	2	11
attività motoria			3	15
attività manuali, occupazionali, di stimolazione			3	15
attività di socializzazione, ricreative			3	14
passeggiare, uscire			3	14

Qualità percepita delle relazioni con il personale

	PER NIENTE	POCO	ABBASTANZA	MOLTO
cortesia e attenzione				18
competenza e professionalità				18



CENTRO SERVIZI

L'attuazione del lockdown su tutto il territorio ha imposto la chiusura totale delle attività del Centro Servizi e una rimodulazione delle funzioni del personale di riferimento. Questo avvenimento ci ha posti di fronte all'esigenza e so-

prattutto alla volontà di mantenere viva e attiva la Mission del nostro Centro pensando e organizzando modi e forme per essere vicini nonostante la lontananza fisica imposta, a tutela di tutti. Sono state quindi pensate e create azioni diverse in favore degli iscritti e a tutela delle attività-spazi e del personale.

Di seguito i servizi attuati.

1. ATTIVITÀ MOTORIA

ATTIVITÀ APERTE	SOSPENSIONE ATTIVITÀ
-----------------	----------------------

gennaio - febbraio

marzo - dicembre

I corsi che sono stati attivati nel periodo gennaio - febbraio 2020 sono così suddivisi:

- vasca terapeutica:** 13 corsi attivati
(6 corsi singoli, 7 corsi a doppi)
- palestra:** 6 corsi attivati
(5 corsi singoli¹, 1 corso doppio²)

2. ATTIVITÀ RICREATIVE E DI ANIMAZIONE

ATTIVITÀ APERTE	SOSPENSIONE ATTIVITÀ	ATTIVITÀ APERTE
-----------------	----------------------	-----------------

gennaio - febbraio

marzo - giugno

luglio - ottobre...

Nei due periodi attivi si sono messe in campo tutte le risorse per proporre delle attività che andassero incontro alle esigenze delle persone, in campo culturale, creativo, animativo e che valorizzassero le competenze dei volontari disponibili. I due periodi hanno una sostanziale diversità di approccio, mentre gennaio e febbraio è caratterizzato da una normale programmazione con proposte sempre nuove, la ripartenza di ottobre ha visto una programmazione ridotta sia nel numero dei possibili partecipanti (max 15 per ogni attività) sia nel numero di proposte possibili. Ciò è avvenuto per l'impossibilità di far ripartire alcune attività quali canto, corsi manuali, burraco e pomeriggi danzanti più soggette a vicinanza sociale e quindi in controtendenza rispetto alle misure di distanziamento. Altro aspetto che ha portato ad una riduzione notevole delle attività è costituito dalla necessità di fare il triage per ogni persona che accede alla struttura e la disinfezione degli spazi ad ogni attività.

A supporto nel periodo di chiusura:

3. SUPPORTO NELL'UTILIZZO DELLA MAIL E NELL'APERTURA DI LINK

Una decina di iscritti, non affini alla tecnologia e all'utilizzo della mail, sono stati aiutati con telefonate ove venivano indirizzati alla visualizzazione dell'icona della mail, modalità di apertura della stessa e modalità di accesso al link. Anche nei testi via posta elettronica, utilizzata per promuovere l'attività, veniva spiegato come fare per accedere al link o per la visualizzazione del video.

4. NESSUNO È SOLO

In collaborazione con il Comune di Trento, il Centro ha messo in campo un servizio di **Sostegno Psicologico a Distanza** per

tutti coloro che sono costretti ad affrontare i duri giorni dell'emergenza non avendo nessuno con cui condividere pensieri e paure. L'invio di una mail ci ha permesso di raggiungere n° 176 iscritti e attraverso le telefonate di monitoraggio dello stato di benessere è stata colta l'occasione per pubblicizzare tale servizio.

5. INVIO MAIL #IORESTOACASA

In data 25/03/2020 è stata attivata una nuova modalità di

ATTIVITÀ	GENNAIO - MARZO		OTTOBRE	
	n. presenze	n. incontri	n. presenze	n. incontri
Acquerello	58	8	17	2
Pomeriggi danzanti	175	6	Non attivo	
Caffè per la mente (mercoledì)	161	8	15	2
Caffè per la mente (venerdì)	Non attivo		10	2
Coro	82	10	Non attivo	
Magliamo	66	7	12	2
Burraco mercoledì	38	8	Non attivo	
Burraco venerdì	27	5	Non attivo	
Ping pong martedì	51	7	Non attivo	
Ping pong giovedì	25	7	Non attivo	
Incontriamoci	Non attivo		2	1

¹ per "singoli" si intendono i corsi con cadenza settimanale

² per "doppi" si intendono i corsi con cadenza bisettimanale

comunicazione a distanza con gli iscritti con la proposta di esercizi da svolgere a casa. Tale attività è stata possibile grazie al contributo della **Cooperativa Amica**, la quale ha prodotto dei video con esempi di **esercizi di attività motoria**.

- 01/04/2020: invio del link per accedere alla pagina YouTube della Cooperativa Amica
- 17/04/2020: invio link del video dell'insegnante Liliana
- 23/04/2020: invio della Rivista "Il Melograno"
- 24/04/2020: invio link del video dell'insegnante Jessica
- 30/04/2020: invio link del video dei consigli dell'insegnante Jessica
- 22/05/2020: invio link del video dell'insegnante Giovanni.

6. INVIO MAIL #PROPOSTE DI LETTURA:

In data 23/04/2020 è stata proposta una nuova **attività di lettura** grazie al contributo di Roberto Maestri, ex animatore dell'Apss ora in pensione, che coltiva la passione per la narrazione e la lettura.

- 04/05/2020: invio della presentazione di n. 2 libri (2° appuntamento)
- 11/05/2020: invio della presentazione di n. 2 libri (3° appuntamento)
- 25/05/2020: invio della presentazione di n. 2 libri (4° appuntamento)

7. INVIO MAIL #MENTE ATTIVA

n° 2 sono stati gli interventi in cui abbiamo promosso l'utilizzo delle schede di **Mente Attiva** per gli iscritti del Centro Servizi; in entrambi i casi durante le telefonate di monitoraggio dello stato di benessere si è colta l'occasione per inviare, a mezzo mail, delle proposte atte a stimolare le funzioni cognitive.



8. RICHIESTA INFORMAZIONI PER EFFETTUARE PRELIEVI A DOMICILIO

Rilevazione bisogno, conferma della chiusura del Punto



Prelievi dell'APSP e demandato informazione rispetto al numero messo a disposizione dell'Apss per tale attività e **per la prenotazione del prelievo**. Inviato mail ai referenti e centralino dell'APSP per maggior divulgazione del servizio.

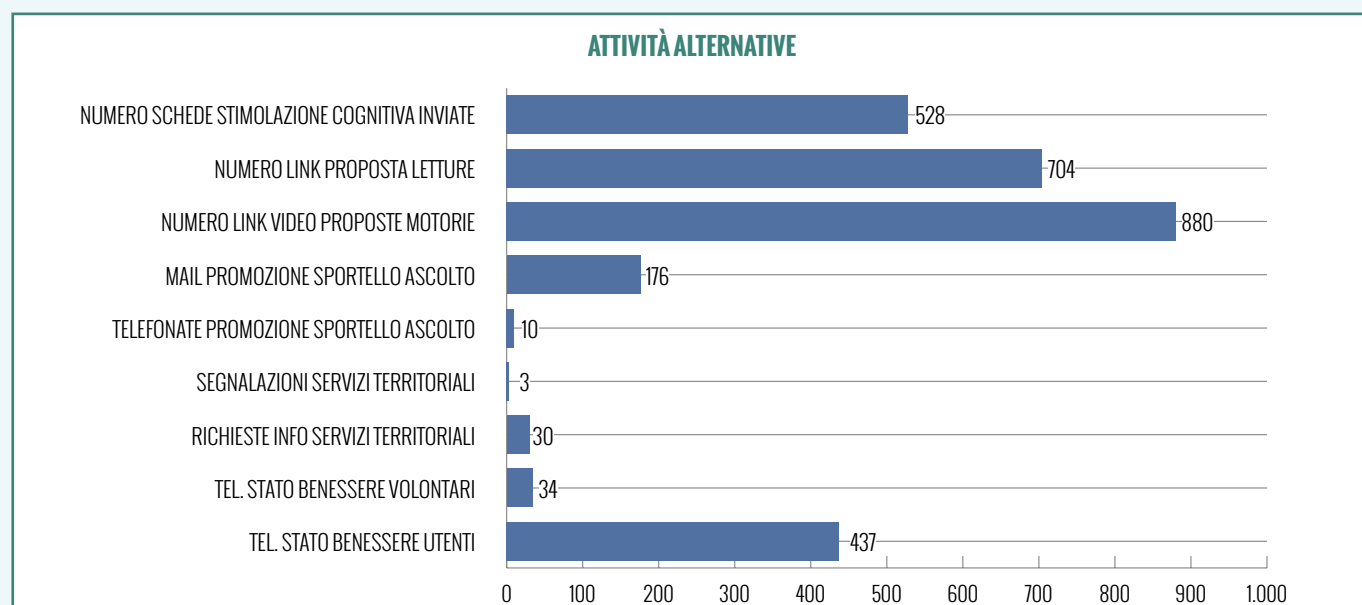
9. RACCORDO CON IL SERVIZIO SOCIALE

In n° 3 casi si è attivato il servizio sociale, nella persona dell'**Assistente Sociale del territorio**, per la verifica di situazioni di isolamento sociale che ci sono state riportate da soggetti della comunità durante le telefonate di monitoraggio dello stato di benessere. In questo caso grazie ad una rete tra servizio sociale, telesoccorso e centro servizi siamo riusciti a monitorare e dare risposta a chi aveva inoltrato la richiesta.

10. ATTIVAZIONE DI ALLOGGIAMENTI PER IL PERSONALE COVID-19

In via del tutto precauzionale e come possibilità offerta dall'APSP, ci siamo attivati in collaborazione con il **Comune di Trento** e con la **Protezione Civile**, la quale ci ha fornito tempestivamente n. 20 brandine, ad allestire presso la Sala Incontri del Centro Polifunzionale uno spazio per il personale che intenda fermarsi a dormire (misure di restrizione degli spostamenti). Tale opportunità è stata utilizzata da un totale di 2 collaboratori dell'APSP.

Complessivamente sono rappresentati nel grafico i contatti per le attività proposte



11. ESTATE CON IL CENTRO

ATTIVITÀ
Passeggiate individualizzate o di piccolo gruppo
Sveglia del Mattino
Mente Attiva
Ritroviamoci al Parco
Magliamo
Sport nel Verde

Nel mese di giugno lo Staff di Centro Servizi è stato impegnato nella rielaborazione del "Piano di Ripresa delle attività a seguito delle linee di Indirizzo nella "fase 2" della pandemia Covid -19". Il 4 agosto, a mezzo mail, è stata inviata a tutti gli iscritti la presentazione delle attività.

12. PROGETTI CON IL TERRITORIO

Sveglia del Mattino

Da un bisogno, evidenziato in prima istanza dal Circolo pensionati ed Anziani di Povo e raccolto dalla APSP M. Grazioli, è nato il progetto "Sveglia del mattino" che vuole **offrire vicinanza** a quelle persone che vivono in casa da sole e, spesso, non sentono o non incontrano nessuno per intere giornate.

Punto di forza di questa progettualità è la **sinergia tra più soggetti**, snodi strategici della Collina est e il Comune di Trento: Circolo Pensionati di Povo, l'APSP Margherita Grazioli, i referenti di Spazio Argento per il Comune di Trento e l'Associazione Alzheimer di Trento. Numerosi sono stati gli incontri tra gli ideatori del progetto e le realtà territoriali interessate, per mettere a fuoco la proposta. Si sono incontrati, per un confronto e per una iniziale messa a fuoco degli obiettivi; lo scopo è quello di raccogliere suggerimenti, ma soprattutto quello di coinvolgere il più possibile, nella progettazione e nella realizzazione, le realtà che permettono di ramificare ed estendere queste azioni al fine di renderle capillari sul territorio di riferimento. Alla base di questo nuovo servizio sono previsti dei volontari coordinati dagli operatori / educatori del Centro Servizi della M. Grazioli e formati sia in fase iniziale, che in itinere.

ALLOGGI PROTETTI

L'emergenza Covid-19 e le misure adottate per il contenimento del contagio, se da una parte erano e sono finalizzate a proteggere al meglio tutti gli anziani in carico all'APSP, dall'altra, come era prevedibile, hanno influito ed ancora influiscono su routine e abitudini consolidate che permettono ai più di mantenere la loro autonomia di vita.

Allo scopo di supportare ciascun residente secondo le sue personali necessità, con l'avvento delle restrizioni legate al diffondersi della pandemia da Covid-19 fin da subito

sono state ricercate e adottate concrete misure di sostegno e presa in carico di richieste che abitualmente ciascuno gestiva attraverso canali e reti personali e autonomi.

Di seguito le forme di aiuto che sono state messe in campo in questo periodo: alcune misure sono state intraprese per iniziativa dell'ente, altre attuate in risposta a precise richieste di aiuto da parte dei residenti.

1. RIDEFINIZIONE SERVIZIO MENSA ESTERNA

Con la rimodulazione degli spazi all'interno dell'APSP, la chiusura del Centro Diurno (presso il quale è erogato il pasto di mensa esterna) e le limitazioni agli spostamenti sul territorio, si è reso necessario riorganizzare tale servizio, del quale beneficiano 5 anziani residenti presso gli alloggi protetti.

A seguito di confronto con gli stessi residenti e, laddove necessario con i loro famigliari, è emerso che il poter garantire un pasto caldo ed equilibrato è considerato molto importante per preservare il benessere dell'anziano.

Dopo confronto del coordinatore del Centro Servizi con il referente del Comune - Attività Sociali, si è gradualmente trasformato il pasto di mensa aperta in pasto da consumare direttamente nell'alloggio. Tale servizio è stato realizzato con il supporto di personale aziendale che quotidianamente si è occupato della consegna del pasto in alloggio, cogliendo l'occasione anche per mantenere un monitoraggio sull'anziano e sui suoi bisogni.

2. INTERVENTI DI SOSTEGNO RELAZIONALE AL SINGOLO RESIDENTE

Le settimane di isolamento hanno richiesto in varie occasioni momenti dedicati ed individualizzati di ascolto e sostegno relazionale atti a cogliere e gestire eventuale disagio, calo del tono dell'umore e stati di apprensione del singolo anziano.

In alcune circostanze abbiamo avuto un ruolo di ascolto e di mediazione per garantire aiuto a gestire adeguatamente richieste arrivate da alcuni residenti più fragili; altre volte le richieste di aiuto sono state riconducibili al senso di solitudine e al non riuscire a comprendere le motivazioni per le quali non si poteva uscire dal proprio alloggio, recandosi in luoghi esterni alla struttura e per gli anziani abituali. In alcuni casi si è dovuto monitorare e aiutare alcuni di coloro che tendevano a cercare compagnia e attenzioni recandosi frequentemente negli appartamenti dei residenti che non incontravano più negli spazi comuni, ora interdetti.

Laddove si è rilevato necessario, agli interventi del personale è seguita segnalazione telefonica ai famigliari di riferimento per concordare, in taluni casi, un maggiore presidio da parte loro presso l'alloggio, finalizzato a garantire il permanere dell'anziano in massima sicurezza.

3. MONITORAGGIO TELEFONICO A CURA DELLA VOLONTARIA

Con la sospensione dell'attività settimanale "Caffè filosofico" curata da una volontaria e che coinvolgeva una decina di residenti, la stessa si è offerta di mantenere un contatto telefonico con loro anche nel periodo della sospensione delle attività: nel corso dell'anno 9 residenti hanno accolto e

goduto dell'intervento di compagnia telefonica della volontaria.

La volontaria, inoltre, a partire dal mese di agosto ha ripreso gli incontri settimanali riunendosi con gli anziani negli spazi esterni del parco, con il monitoraggio del personale della struttura per le procedure di triage e la verifica del mantenimento delle misure di sicurezza previste in quel periodo, per poi interrompere gli appuntamenti con il peggiorare della situazione pandemica nel corso dell'autunno.

4. RACCORDO CON I FAMIGLIARI

Durante questa fase di emergenza sanitaria si è intensificata la necessità di ricercare, con le varie modalità possibili (telefonate, mail, occasionali incontri nell'alloggio), confronti periodici con i familiari per segnalare situazioni critiche, confrontarsi su eventuali interventi da effettuare, verificare la consapevolezza circa episodi e dinamiche osservate, monitorare lo stato di salute e cognitivo, definire bisogni di supporto durante l'assunzione dei pasti o dei farmaci.

In un caso, inoltre, tale confronto e raccordo è avvenuto con un familiare che, a seguito della chiusura delle frontiere, si è trovato all'estero per lavoro, impossibilitato a rientrare in Italia e quindi non più in grado di mantenere un presidio diretto sulla madre, nostra residente.

5. RACCORDO CON ASSISTENTE SOCIALE - AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO - MEDICO DI MEDICINA GENERALE - SERVIZI SPECIALISTICI

Contatti al bisogno, e quando possibile in accordo con il familiare referente, con figure di supporto territoriale sono stati attivati in presenza di situazioni in cui è venuta progressivamente o improvvisamente meno la capacità del residente di permanere in autonomia, sicurezza e serenità all'interno dell'alloggio.

Nel complesso è stata attivata questa tipologia di interventi per **11 residenti**, con necessità di aggiornamenti, nei periodi di maggiore criticità, a cadenza settimanale.

6. MONITORAGGIO COSTANTE DELLE SITUAZIONI PIÙ FRAGILI

Gli alloggi protetti, in alcune situazioni, si sono dimostrati come servizio non più adeguato, visto l'aumentare dei bisogni di accudimento, la diminuzione delle autonomie personali e la presenza di uno stato cognitivo non sufficientemente integro per garantire un adeguato livello di indipendenza e autosufficienza: nel corso del 2020 sono avvenute due dimissioni per tali motivi. Una terza situazione è tuttora attenzionata costantemente.

7. ACCESSO NELL'ALLOGGIO PER MANCATA RISPOSTA AL GIRO DI VISITA GIORNALIERA

Qualora, durante la visita giornaliera, il residente non risponda al suono del campanello e non abbia precedentemente avvisato della sua assenza, è prassi da parte dell'operatore contattarlo telefonicamente per una prima verifica, procedendo in seconda battuta ad accedere all'interno dell'alloggio utilizzando la chiave di riserva, per sincerarsi che non vi sia una situazione di emergenza.

8. GESTIONE ALLARMI, CHIAMATE DI EMERGENZA, EVENTI DI CADUTE ACCIDENTALI

L'intervento di una persona che in qualsiasi giorno e fascia oraria si reca personalmente presso l'alloggio ogni qual volta vi sia l'attivazione dell'allarme antincendio o del campanello di emergenza consente di presidiare tempestivamente eventuali situazioni emergenziali, valutando l'eventuale necessità di attivare ulteriori forme di soccorso. Questo garantisce ai residenti e ai loro familiari un buon livello di sicurezza e tranquillità.

9. RICHIESTA SUPPORTO PER BISOGNI DI NATURA SANITARIA

Questo servizio, attivato in occasione del lockdown su richiesta del residente o della sua rete di riferimento, prevede il supporto da parte del personale dell'APSP per i seguenti servizi:

- prenotazione prelievo a domicilio;
- richiesta di attivazione dell'intervento dell'infermiera del territorio per la preparazione del blister delle terapie (richiesto in un momento di isolamento di un familiare, impossibilitato a raggiungere l'anziano per il supporto in tale attività);
- prenotazione di visite o esami attraverso i canali telematici;
- richiesta appuntamenti presso l'ambulatorio del medico di medicina generale;
- supporto nella prenotazione di tamponi.

10. ATTIVAZIONE TRASPORTO CON ELASTIBUS

Durante la fase di lockdown, quando anche il servizio di trasporto pubblico in ambito urbano ha subito un significativo ridimensionamento, si è reso necessario supportare alcuni residenti nell'attivazione del servizio "Elastibus": tale servizio è stato attivato per "comprovate ragioni sanitarie".

11. GESTIONE CONTATTI CON UFFICI E FIGURE ESTERNE

A seguito di alcune richieste di supporto e aiuto, relativamente alla difficoltà di mettersi in contatto con figure esterne alla struttura, abbiamo fatto da tramite e organizzato modalità alternative per poter far pervenire documenti o garantire un incontro a distanza tra il residente e il suo interlocutore.

Nello specifico le richieste sono riferibili ai seguenti ambiti:

- poter interloquire con figure amministrative dell'APSP e/o del Servizio Spazio Argento e Politiche Abitative del Comune di Trento;
- interventi di facilitazione dei rapporti con un familiare residente in una RSA, attivando periodiche videochiamate;
- scansione e invio di documenti e comunicazioni arrivate a mezzo posta direttamente all'anziano e non gestibili dallo stesso.

12. GESTIONE RICHIESTA DI PRESENZA DI UN FAMIGLIARE DI RIFERIMENTO NELL'ALLOGGIO

Durante il periodo di lockdown alcuni familiari hanno chiesto di potersi fermare temporaneamente presso l'alloggio per garantire compagnia e supporto al loro congiunto: in un caso tale presenza aveva lo scopo di assicurare l'an-

ziano, nell'altro era legata alla necessità iniziale di supportare una fase di convalescenza post ricovero ospedaliero di una residente, con successiva impossibilità di rientro del familiare al proprio domicilio per la chiusura delle frontiere (famigliare residente all'estero).

Tali richieste sono state accolte, mantenendo un periodico monitoraggio del buon andamento di tale convivenza.

13. RICHIESTA DI SUPPORTO PER UTILIZZO PC PERSONALE

Durante il periodo di maggiore permanenza in casa un residente degli alloggi protetti ha ripreso un'attività di interesse personale che qualche anno fa svolgeva ma che ora lo vedeva in difficoltà, richiedendo così supporto per riprendere nell'utilizzo del computer. Abbiamo quindi supportato il residente aprendo dei file per permettergli la scrittura e per ricordarli le modalità di salvataggio e creazione di nuovi documenti.

14. GESTIONE DI RICHIESTE VARIE

Durante tale periodo i residenti degli alloggi protetti hanno richiesto la nostra presenza anche per avere delle delucidazioni o per richiedere appoggio nella gestione di alcune attività di vita quotidiana come per esempio il supporto e la verifica della rete del cellulare, piccoli guasti/malfunzionamenti di elettrodomestici o oggetti di uso quotidiano, delucidazioni in merito alle disposizioni dei vari decreti e alle indicazioni di autorizzazione per eseguire spostamenti in sicurezza (possibilità di un familiare di venire a trovarli).

ATTIVAZIONE E IMPLEMENTAZIONE DI RETI TERRITORIALI

1. SERVIZIO DI SPESA A DOMICILIO

Fin dalle prime fasi dell'emergenza, l'APSP, anche grazie alle reti attivate attraverso il Distretto Famiglia Collina Est, ha promosso una collaborazione con il negozio di alimentari del sobborgo (Famiglia Cooperativa di Povo) per supportare gli anziani degli alloggi protetti con la consegna della spesa a domicilio. Il servizio è partito concretamente in data 17/03.

Tempestive indicazioni agli interessati sono state date attraverso diverse comunicazioni scritte: **6 sono le persone che hanno utilizzato o stanno utilizzando il servizio**, che nel tempo ha assunto un'organizzazione più ordinata, coinvolgendo altre figure aziendali per garantirne un funzionamento efficace. A partire dall'1 aprile, infatti, la consegna della spesa presso l'alloggio è garantita in collaborazione con il servizio manutenzione.

Questo servizio risulta essere molto gradito dai residenti che ne fanno uso: la prospettiva è di renderlo strutturato anche per il futuro e a prescindere dall'emergenza Covid.

2. SERVIZIO DI ACQUISTO/ CONSEGNA FARMACI

Come per gli acquisti di generi alimentari e di prima necessità, anche per esigenze legate all'acquisto di far-

maci si è provveduto ad organizzare un servizio di supporto. Dopo attenta valutazione, considerate le possibili difficoltà nella gestione autonoma da parte degli anziani più soli e comunque, rilevato il numero tutto sommato esiguo di richieste, si è ritenuto più semplice affidare tale compito a figure aziendali anziché utilizzare il servizio "Resta a casa, passo io", istituito dal Dipartimento Salute e Politiche Sociali in collaborazione con la Protezione civile.

Le richieste arrivate sono state volte al ritiro di impegnative per visite mediche presso gli ambulatori di zona e all'acquisto di farmaci presso la farmacia del sobborgo, sia quelli in terapia continuativa che prodotti da banco per uso occasionale.

3. SERVIZIO DI RITIRO SIGARETTE/GIORNALI PRESSO IL TABACCAIO

Alcuni anziani, o i loro referenti, hanno espresso la necessità di essere supportati nel ritiro periodico di prodotti vari presso l'edicola del paese.

Nello specifico sono stati richiesti acquisti di sigarette, riviste o il ritiro di giornali personali.

In tutti i casi, all'attivazione del servizio è preceduto un accordo con l'anziano stesso (dove possibile) o con il referente, circa la frequenza degli acquisti e le modalità del loro pagamento, concordando di volta in volta la soluzione patuita anche con l'edicolante.

Massima è stata la disponibilità dei titolari che, conoscendo da lunga data i clienti e nostri utenti, hanno anche saputo orientarci circa quanto abitualmente acquistavano.

In un caso, inoltre, l'edicola ha accolto la richiesta di acquistare attraverso canali on line delle pile per apparecchi acustici che in quel periodo non erano disponibili in nessun negozio.

Agli acquisti di sigarette e giornali, avvenuti a cadenza bisettimanale, si è aggiunto per un certo periodo il compito di ritirare e consegnare quotidianamente (dal lunedì al venerdì) all'adiacente RSA i quotidiani loro destinati.

4. SERVIZIO DI PRESTITO E CONSEGNA DI GIORNALI/ LIBRI/RIVISTE

Durante la fase di massima chiusura, in occasione delle visite giornaliere presso gli alloggi, si è presto rilevato che uno degli aspetti più faticosi da gestire era quello di come impiegare in maniera positiva e soddisfacente il tanto tempo, prevalentemente – se non esclusivamente – di solitudine. A tale scopo ci si è adoperati per fornire in prestito, a chi ne faccia richiesta, dei libri di narrativa che sono presenti nella biblioteca del Centro Diurno.

Alla loro restituzione i libri vengono lasciati per alcune settimane in spazi idonei dedicati, al fine di evitare la contaminazione e il trasferimento non controllato ad altre persone.

Analogamente, su richiesta, sono stati consegnati disegni da colorare, riviste e quotidiani dei giorni precedenti a coloro che hanno espresso il desiderio di poter intrattenersi in attività di interesse personale.



5. SERVIZIO DI CONSEGNA DI ALIMENTI DONATI DAI CLIENTI DELLA FAMIGLIA COOPERATIVA DI POVO E RACCOLTI DALL'ASSOCIAZIONE "LE ALI DELLA COCCINELLA" (SPESA SOSPESA)

Durante il periodo di emergenza l'associazione "Le ali della Coccinella" si è attivata con la Famiglia Cooperativa del sobborgo per una raccolta di alimenti (donati dai cittadini) che potessero essere messi a disposizione, in forma anonima, alle persone del paese che si trovassero in difficoltà in tale periodo.

Dopo confronto e raccordo con i referenti dell'associazione abbiamo periodicamente prelevato degli alimenti, consegnandoli ai residenti degli alloggi in maggior difficoltà economica e sociale.

Inoltre, questa iniziativa ha consentito, grazie anche alla collaborazione della cucina dell'APSP per la preparazione di sacchetti alimentari monodose, di distribuire a tutti i residenti una porzione di colomba pasquale nel giorno di Pasqua.

Buste con i prodotti della raccolta sono stati consegnati in più occasioni a 6 residenti.

6. SERVIZIO DI CONSEGNA DI MASCHERINE CHIRURGICHE DA PARTE DEL CORPO DEI VIGILI DEL FUOCO VOLONTARI

A fronte dell'informativa pervenuta a mezzo stampa con la quale la Provincia promuoveva la distribuzione ad ogni cittadino di alcune confezioni di mascherine chirurgiche per far fronte alle disposizioni in materia di sicurezza e di prevenzione del contagio da Covid-19, ci si è attivati contattando i VVFF del sobborgo.

Si è così convenuto che tutti i presidi destinati ai residenti degli alloggi fossero consegnati ai referenti del servizio, che avrebbero successivamente provveduto alla loro distribuzione: le consegne e relative distribuzioni sono avvenute in data 13/04 e 03/05.

GESTIONE FOCOLAIO

Alla fine di ottobre è stata registrata la presenza di un iniziale focolaio di Covid per il quale sono state messe in atto tutte le procedure previste e interventi di maggior presidio da parte del personale della struttura. Per alcune situazioni si è mantenuto costante raccordo con il MMG e il personale sanitario della Centrale Covid al fine di garantire il monitoraggio dei residenti sintomatici. Si sono mantenu-

ti, inoltre, costanti contatti con i famigliari delle persone positive che, data la condizione di isolamento, non potevano raggiungere e incontrare il proprio caro.

Grazie alle misure tempestivamente adottate a livello aziendale, non si sono verificati ulteriori casi rispetto a quelli iniziali potendo così ritornare ad una situazione di ordinaria gestione del servizio.

CONCLUSIONE

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 per molti anni.

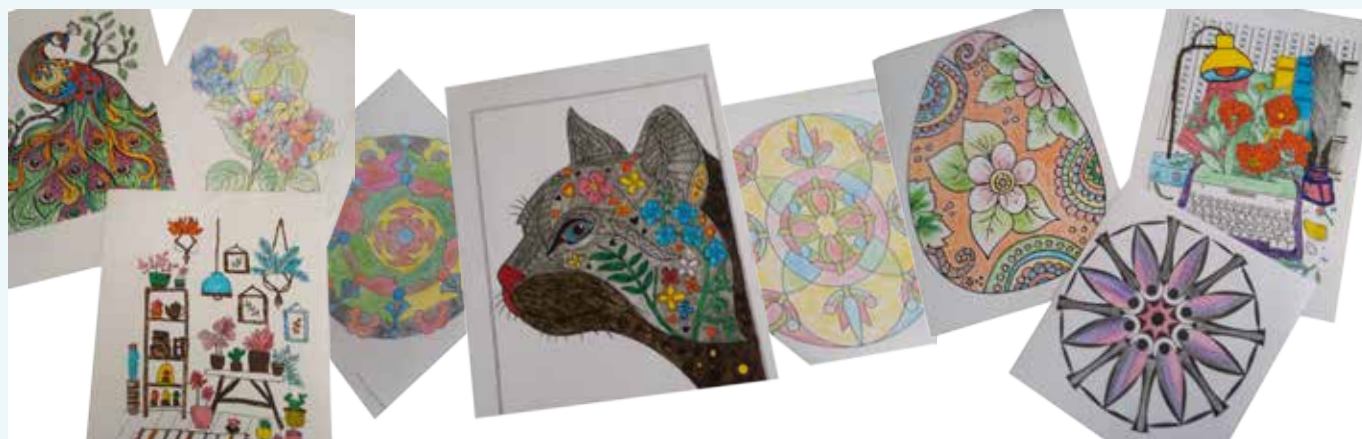
Questo "pandemonio" che abbiamo attraversato ci ha fatto chiaramente capire ciò che conta davvero e come sia importante **mettere bene a fuoco i bisogni per cercare modi nuovi** senza rinunciare all'essenziale e di come questo processo sia affidabile se fatto in **concertazione** tra professioni e persone in **modalità di lavoro rispettose ma anche efficienti**.

Abbiamo imparato che se è necessario le cose si riesce a farle anche in fretta; a volte **fare presto e fare bene** non si conciliano... Soprattutto quando si tratta di salute e di qualità della vita, ma a volte bisogna crederci... Quindi **useremo il coraggio** per abbandonare alcuni indugi burocratici e perfezionistici e conservare questa **speditezza ed efficacia** davvero indispensabili alle persone in difficoltà nel mondo complesso che stiamo attraversando.

Abbiamo imparato che **le persone fanno la differenza**: questo momento ha messo in relazione stretta persone che non si sarebbero scelte e hanno allontanato persone che desideravano restare unite... ma abbiamo anche capito che lontananza e vicinanza sono solo in parte fisiche... molto di più sono definite **dal legame che si crea quando ci si sente considerati**.

Quindi dopo un anno di prova riconosciamo ancora validi i punti di riferimento che ci guidano e desideriamo realizzarli concretamente incoraggiati da quanto abbiamo appreso in questa esperienza:

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



/ dalla **RSA** e dal **Centro Diurno**

Cartoline dalla RSA e dal Centro Diurno



Proponiamo di seguito la poesia che un residente degli alloggi protetti ha scritto per celebrare il traguardo degli 80 anni, raggiunto alcuni mesi fa.

Ringraziamo il signor Carlo, in arte "Barba Maleficus", per aver condiviso con noi la sua vena poetica e gli auguriamo il meglio per gli anni a venire!

*Eh già, siamo ancora qua...
Canta Vasco.
Senti che bel vento,
Pare un sogno,
Non basta mai il tempo.
Come l'agognò...
Per tanto che mi sforzi ci ricasco
Ma ricominciare, forse rinasco
E anche ammettendone il bisogno
Di questi 80 non mi vergogno
Pur se vissuti tra volar e far fiasco
Il tempo oscilla, livella le altezze,
Ci concede ciò che non siam
Mentre tutto va...
Tra liete tristezze su i calici leviam!
Barba Maleficus*

Chi desiderasse cimentarsi nell'arte della poesia o della scrittura di brevi racconti e desiderasse condividerli e pubblicarli sulla rivista può consegnarli al personale, che li faranno avere al gruppo di redazione, o inviarli direttamente all'indirizzo: redazione.melograno@apsgrazioli.it

Ringraziamenti

Durante questo periodo di emergenza non è mancato il supporto dei famigliari e del territorio, ai quali già nel numero di settembre abbiamo dato evidenza. Da ultimo ringraziamo, a nome di tutta l'A.P.S.P. "Margherita Grazioli", per la donazione ricevuta per le videochiamate e la donazione destinata a supportare le attività animative proposte nella Casa.



#unapalainpiù

La nevicata di fine anno

La nevicata di fine anno del 2020 resterà nella memoria di molti, anche degli anziani ospiti della RSA Margherita Grazioli a Povo. Sicuramente nei loro ricordi ci saranno altre neviccate del secolo scorso che i ragazzi della generazione Z neanche possono immaginare. Ma questa volta oltre allo spettacolo dei fiocchi di neve un'altra curiosità ha attratto l'attenzione. Dalle finestre si potevano scorgere una banda di ragazzi che armeggiava intorno alla pensilina dell'autobus. Non sembravano aspettare la prossima corsa, né rovinare con scritte la fermata. Dopo la sorpresa iniziale si potevano scorgere le pale da neve e tutto quel movimento intorno alla pensilina era mirato a liberare l'accumulo di neve che gli spazzaneve avevano creato tra la sede stradale e la fermata. Una vera e propria barriera che rendeva un'impresa salire sull'autobus per i visitatori della RSA Margherita Grazioli.

Sebbene fosse diventato chiaro che cosa stava succedendo sulla strada, invece di essere rassicurati, la novità aveva accresciuto la curiosità degli ospiti della RSA Margherita Grazioli. Una serie di interrogativi incalzanti che sono rimasti sospesi. Abbiamo perciò raccolto alcune domande e le abbiamo rivolte direttamente ai ragazzi. Qui di seguito riportiamo le loro risposte.

Chi siete?

Siamo ragazze e ragazzi di 17 anni. Siamo studenti delle scuole superiori.

Siete ragazzi di Povo?

Di Povo, ma non solo, anche da Villazzano, S. Rocco, Clarina, Martignano, Mattarello. Siamo un gruppo di scout che ha sede vicino alla chiesa di S. Rocco a Villazzano 3. Il segno di riconoscimento del nostro gruppo sono i colori del fazzolettone che portiamo al collo: blu con le strisce rosse.

Scout di S. Rocco che spalano a Povo?

Lo spirito scout spinge a mettersi al servizio dove ce ne sia bisogno. Spesso contribuiamo ad attività che si svolgono nell'ambito del quartiere di Villazzano 3. Ma il movimento scout è una organizzazione internazionale e invita ad essere aperti e disponibili al di là dei confini del proprio quartiere o della propria città.

Chi vi aveva mandato a spalare?

In quei giorni il Comune di Trento aveva invitato tutti i ragazzi scout della città a rendersi disponibili e contribuire fattivamente ad arginare la situazione di emergenza che si era creata in città in seguito all'eccezionale nevicata. L'obiettivo era affiancare l'enorme sforzo che gli operatori del Servizio Viabilità e della Protezione Civile stavano compiendo in quei giorni per ripristinare la viabilità ordinaria.



Ancora oggi utilizzando la parola chiave #unapalainpiù sui social network si può vedere quanti ragazzi avevano risposto a questo appello lanciato dal Comune di Trento.

Perché la fermata dell'autobus?

Il Comune aveva individuato come critiche alcune micro situazioni che le pale meccaniche non erano in grado di gestire, come ad esempio l'agibilità delle fermate degli autobus. Aveva quindi organizzato i diversi gruppi scout della città assegnando a ciascuno di loro una zona dove operare. A noi era stato indicato di farci carico di Povo e Villazzano. Alcuni di noi hanno prestato la loro opera a Villazzano mentre noi eravamo a Povo.

Chi vi ha dato le pale per spalare?

La risposta più diretta potrebbe essere: "ci siamo arrangiati". Ciascuno ha recuperato la pala da neve nel proprio garage, altri hanno chiesto in prestito ad amici o parenti. In altri casi un badile ha rappresentato un ragionevole surrogato.

Perché lo avete fatto?

Sostanzialmente perché siamo scout. Come gruppo ci stiamo incamminando verso l'ultima tappa, il percorso scout è infatti strutturato su tre passaggi e l'ultimo di questi, chiamato clan, ha come centro gravitazionale il servizio, al prossimo e, in fondo, a noi stessi.

Vedendo la situazione e la richiesta lanciata dal Comune, ci siamo sentiti chiamati in causa: potevamo forse restarcene a casa con le mani in mano mentre un luogo utile e molto utilizzato come la fermata dell'autobus era inagibile per la neve? Certo che no, siamo stati cresciuti con la convinzione che ad una chiamata si deve rispondere. In questo caso poi, ci siamo anche divertiti a trascorrere del tempo insieme in questo momento particolare in cui la socialità, fondamentale per le nostre attività, è fortemente penalizzata.

Inoltre, fa star bene quando le persone che passano ti ringraziano, ci rende felici investire il nostro tempo per una comunità che apprezza quello che facciamo.

L'ultima motivazione è la crescita personale che un servizio ci procura e l'esempio che diamo agli altri: secondo noi essere i primi a fare qualcosa e mostrare agli altri come farla è il miglior modo per sconfiggere chi è capace solo di lamentarsi senza fare niente per dare una mano. Fare qualcosa di concreto è sempre fondamentale. A proposito, continueremo il nostro servizio in un'altra associazione di volontariato di Trento, perché il bene non si può fermare.

Quali sono i vostri nomi?

Valentina, Federico, Eugenio, Lorenzo, Giorgia, Pietro, Giulia, Tommaso, Lorenzo. ■

Sveglia del mattino

2 4 - 146 - 10 - 7 sono i numeri di un bel progetto partito a fine anno, esattamente il 7 dicembre, per fare compagnia telefonica a persone anziane sole che in tempo di pandemia si trovano più isolate, sole.

24 sono state le giornate nelle quali da dicembre a fine febbraio è squillato il telefono in **10** abitazioni di Povo e Villazzano nelle giornate di lunedì e giovedì dove una voce amica ha saputo ascoltare, rincuorare, sostenere e portare leggerezza.

146 il numero totale delle telefonate da dicembre a fine febbraio: ogni telefonata rappresenta un momento di ascolto di vicinanza e molte ancora saranno nei prossimi mesi.

7 i volontari che si stanno alternando in questo servizio e con passione e dedizione sollevano il morale con i loro racconti e il loro ascolto la loro dedizione. Solo i loro nomi ci fanno simpatia: Roberto, Lucia, Maria Giuseppina, Daniela, Maurizio, Carla, Sandra.

Il progetto nasce dalla riflessione di un gruppo di lavoro al quale appartengono il Circolo Pensionati di Povo, la Apsp Margherita Grazioli, l'Associazione Alzheimer e i referenti di Spazio Argento del Comune di Trento che, riconoscendo la necessità di compagnia per le persone anziane spesso sole, in particolar modo in questo pesante periodo che riduce e penalizza i rapporti umani, ha pensato che la compagnia telefonica potesse essere di supporto e sostegno e quindi una strada percorribile. La sinergia tra le realtà porta ad una progettualità partecipata e sostenibile che dà risposte concrete per gli anziani del nostro territorio. I volontari coinvolti sono partiti con entusiasmo, da una breve formazione da remoto dove si sono confrontati tra loro e con i referenti del progetto oltre che con la psicologa Consulente dell'Apsp Margherita Grazioli. Al primo gruppo, via via altri se ne sono aggiunti nel corso di questi tre mesi: ora attraverso la loro voce cerchiamo di capire quale coinvolgimento emotivo e quale impegno hanno generosamente profuso:

«Questa delle telefonate è un'esperienza eccezionale, le persone contattate trovano in noi un punto di riferimento, ci aspettano. Fare queste telefonate fa molto bene anche a me: è più quello che ricevo a livello morale di quello che do, torno a casa molto contento».

«Mi dà una carica positiva, è un ottimo servizio, sono mol-

Grazie alla collaborazione e sinergia tra il Circolo Culturale Pensionati di Povo, l'A.P.S.P. Margherita Grazioli e il Servizio Spazio Argento del Comune di Trento nasce:

SVEGLIA DEL MATTINO

A chi è rivolto?
A persone anziane che desiderano essere contattate in mattinata da volontari esperti per un momento di compagnia telefonica.

Hai voglia di aiutarci?
Diventa volontario!
Ti forniremo la giusta formazione.

Sei un familiare...?
...e la tua mamma e/o il tuo papà hanno il bisogno/desiderio di supporto telefonico costante?
Non esitare a contattarci per avere maggiori informazioni.

SERVIZIO GRATUITO
attivo dal 7 DICEMBRE 2020

CONTATTI
Lunedì - giovedì
9:30 - 11:00
0461 818153
centroservizi@apspgrazioli.it

to contenta di aver fatto l'incontro di formazione con la dott.ssa Petrillo, sa motivare le persone al volontariato. Lei afferma che il volontario mentre dà il suo tempo e la sua energia, riceve altra energia positiva. Mi sembra davvero un pensiero condivisibile e che aiuta a mettersi in gioco».

«Abituato ad un volontariato di contatto, pensavo ad un servizio più difficile per l'assenza di contatto, ma trovandomi in situazione, ho avuto un ritorno molto forte da parte delle persone, più di quello che pensavo. Anche a livello personale è stato molto importante confrontarmi con gli anziani».

«Per me è una bellissima esperienza: mi mette in contatto con persone con cui mi piace dialogare, mi riporta un po' indietro nel tempo, è come parlarsi ai miei nonni».

Questo progetto ha raggiunto finora 10 persone e altre si potranno aggiungere in futuro; abbiamo raccolto qualche loro pensiero:

«È una bella cosa perché con questo virus non si vede e non si sente più nessuno. Sulla strada passano solo autobus e macchine ma le persone no».

«Molto utile, si aspetta la telefonata, i volontari sono molto gentili e hanno la pazienza di ascoltare».

«Ottimo, piacevole, è una bella idea, è importante poter fare due chiacchiere al mattino».

«Sono contento di essere chiamato per scambiare due parole».

«Sono contenta che qualcuno si interessi di me».

La sinergia tra le realtà ha portato ad una progettualità partecipata e sostenibile che ha voglia di crescere e di raggiungere più persone possibile quindi invitiamo le persone anziane a contattarci al numero 0461.818153 oppure contattare Roberto Merz del Circolo Culturale Pensionati di Povo al 335.5202378. ■



Fiore di roccia

di Ilaria Tuti, Longanesi Editore

a cura di **Roberto Maestri**

«**Q**uelli che riecheggiano lassù, fra le cime, non sono tuoni. Il fragore delle bombe austriache scuote anche i villaggi, mille metri più giù.

Restiamo soltanto noi donne, ed è a noi che il comando militare italiano chiede aiuto: alle nostre schiene, alle nostre gambe, alla nostra conoscenza di quelle vette e dei segreti per risalirle».

Contrariamente a quanto alcuni pensano, non sono soltanto gli uomini a subire la guerra, anche le donne hanno patito e patiscono le difficoltà e i rischi del fronte. È il caso ad esempio delle "portatrici carniche", donne che durante il primo conflitto mondiale si fecero carico, è il caso di dirlo, di portare rifornimenti, munizioni, medicinali e viveri alle truppe italiane impegnate sulle cime al confine fra Impero austro-ungarico e Alpi italiane.

Siamo nel nord del Friuli, fra montagne, le alpi Carniche, che si stagliano rocciose e imponenti a tracciare un confine fisico fra tre mondi: quello italiano, quello austriaco e lo sloveno ed è una storia di donne quella che ci racconta Ilaria Tuti friulana di Gemona, una storia che racconta di come il coraggio di un pugno di donne caparbie, abbia consentito a portare sollievo alle truppe isolate in montagna in quella che era chiamata "la guerra bianca".

«Risaliamo per ore, nella neve fino alle ginocchia, per raggiungere il fronte. I cecchini nemici - diavoli bianchi, li chiamano - ci tengono sotto tiro. Ma noi cantiamo e preghiamo, mentre saliamo con gli scarpetz ai piedi. Ci aggrappiamo agli speroni con tutte le nostre forze, proprio come fanno le stelle alpine, i "fiori di roccia".

Ho visto il coraggio di un capitano costretto a prendere le decisioni più difficili. Ho conosciuto l'eroismo di un medico che, senza sosta, fa quel che può per salvare vite. I soldati ci hanno dato un nome, come se fossimo un vero corpo militare: siamo Portatrici, ma ciò che trasportiamo non è soltanto vita. Dall'inferno del fronte alpino noi scendiamo con le gerle svuotate e le mani strette alle barelle che ospitano i feriti da curare, o i morti che noi stesse dovremo seppellire».

Una storia vera dove ad essere protagoniste sono appunto le donne rimaste sole nelle loro case e che rispondono all'appello dello Stato Maggiore italiano, una storia di coraggio di un gruppo di donne di tutte le età che non esitarono a mettere a rischio le proprie vite per portare aiuto ai soldati impegnati in trincea. Un racconto di eroismo e sprezzo del pericolo in cui le portatrici dimostrarono, quando ce ne fosse stato bisogno, quanto una donna possa

conoscere il sacrificio e la volontà di assumersi le proprie responsabilità in situazioni estreme e dal quale emerge la capacità di portare un soffio di umanità fra quei soldati annichiliti da una guerra che faticano a comprendere. Si intrecciano quindi rapporti e piccole storie che vedono protagoniste le donne e i soldati italiani, fino all'epilogo in cui anche il nemico può essere visto come un essere umano bisognoso di quelle attenzioni solitamente riservate ai propri compatrioti.

«Ma oggi ho incontrato il nemico. Per la prima volta, ho visto la guerra attraverso gli occhi di un diavolo bianco. E ora so che niente può più essere come prima».

Quella delle portatrici carniche anche se può essere considerata una parentesi secondaria all'interno della narrazione generale della Grande Guerra, è riuscita comunque a ritagliarsi un suo spazio nella storiografia bellica: erano dotate di un apposito bracciale rosso con stampigliato il numero del reparto dal quale dipendevano e percorrevano anche più di 1.000 metri di dislivello portando sulle spalle gerle di 30-40 kg. Ogni viaggio veniva loro pagato una lira e cinquanta centesimi, pari a 3,50 euro. La loro età variava dai 15 ai 60 anni.

Tre di loro rimasero ferite: Maria Muser Olivotto, Maria Silverio Matiz entrambe di Timau e Rosalia Primus da Cleulis. Una di loro, Maria Plozner Mentil, cadde colpita da un cecchino il 15 febbraio 1916 a Malpasso di Pramorio, sopra Timau, il suo paese. Alla sua memoria il Presidente della Repubblica Oscar Luigi Scalfaro conferì nel 1997 la medaglia d'oro al valor militare.

Nel 1997 a Timau, Oscar Luigi Scalfaro, ha consegnato alle reduci, oramai novantenni, la Croce di Cavaliere. L'ultima portatrice carnica vivente è stata Gallizia Angela fu Silvestro, nata a Bevorchians (Moggio Udinese) il 13/09/1903; operò sui monti della Vall'Aupa, fra il monte Cullar e la Crete dal Cronz; è morta a Bergamo il 23/11/2005 all'età di 102 anni.

A Timau un'intera sala del Museo della Grande Guerra è dedicata al ricordo delle Portatrici.

In conclusione, il libro della Tuti è un romanzo che narra di come, pur nei momenti più bui della vita come possono essere quelli di una guerra sanguinosa, si possano trovare tracce di umanità e di come sia possibile trovare quella solidarietà che può nascere spontaneamente soltanto nel corso delle avversità della vita all'interno di una comunità di persone che trovano nel proprio fare la spinta per uscire dal baratro nel quale la Storia li ha fatti piombare. ■



Tutti al lavoro per il Bookcrossing

Questa volta vi proponiamo delle ... **CARTOLINE A TEMA...**

In Centro Diurno sono state settimane di felice fermento e operosità, grazie alla collaborazione con la nostra Circoscrizione per la realizzazione di cassetine colorate che, una volta pronte, daranno vita ad una bellissima iniziativa che la stessa Circoscrizione intende rivolgere a tutta la cittadinanza.

Si tratta del progetto di book crossing che prevede la possibilità di utilizzare uno spazio nella sede circoscrizionale per portare i libri inutilizzati che ciascuno di noi ha in casa e prenderne in prestito altri che suscitano interesse o curiosità.

Il lavoro è stato svolto dagli anziani del Centro Diurno con il simpatico e prezioso supporto del Presidente Sergio Casetti e dei suoi collaboratori Silvano e Franco: oltre ad aiutarci nella pittura ci hanno regalato la loro piacevole presenza e la possibilità di condividere un'esperienza comune. Grazie alle belle giornate - addirittura primaverili - abbiamo potuto lavorare in giardino, ben distanziati e con tutte le misure previste dalla situazione emergenziale in corso.

L'allegria delle cassetine così colorate, la gioia del potersi incontrare e l'entusiasmo per l'avvio di una nuova iniziativa di comunità sono l'auspicio con il quale speriamo di poterci lasciare presto alle spalle la solitudine e le limitazioni del Covid e riprendere ad aprire le porte del nostro centro a nuove avventure e progettualità. ■



La pagina del Buonumore

Indovinello n. 1

Esiste da milioni di anni ma è nuova ogni mese. Cos'è?

Indovinello n. 2

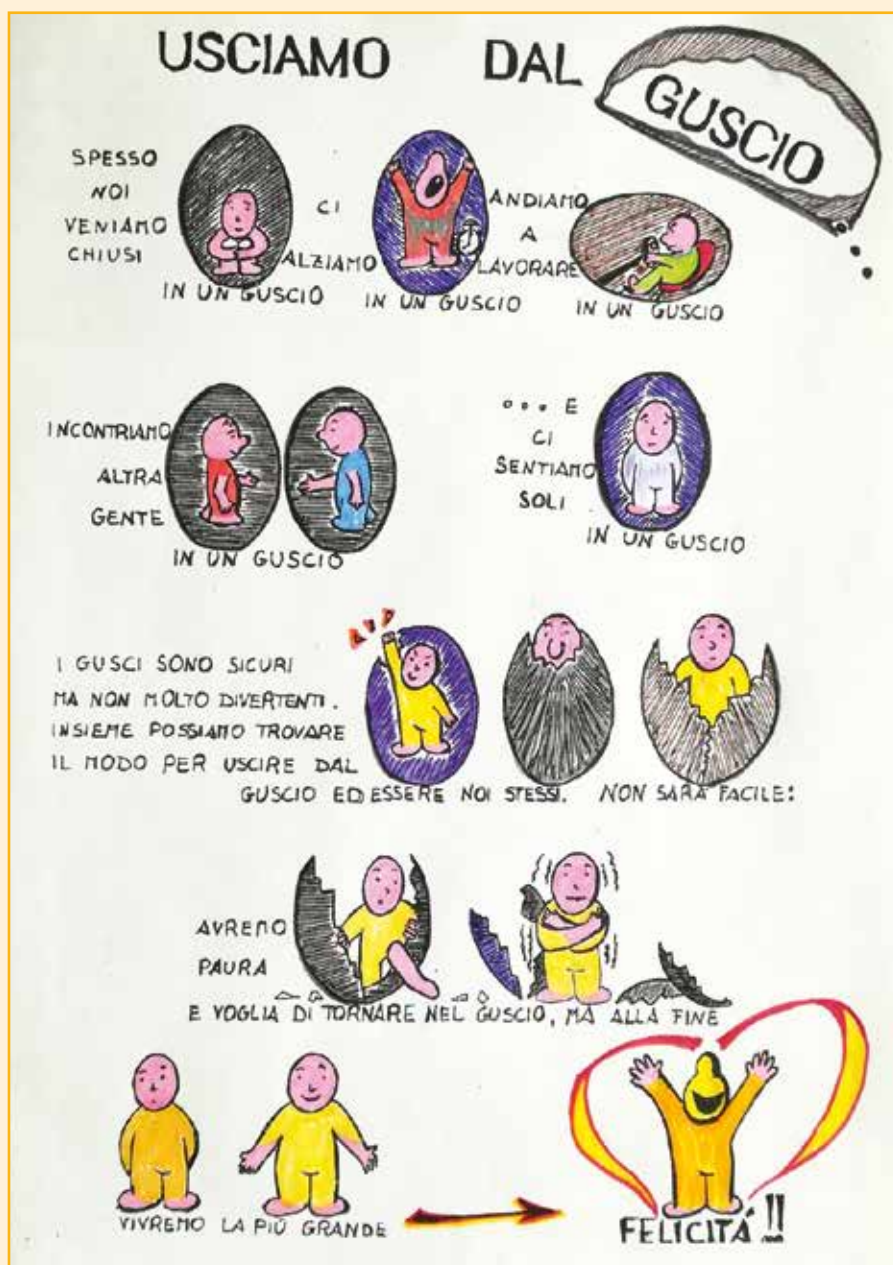
Non posso né sentire, né parlare, ma dico sempre la verità. Chi sono?

Indovinello n. 3

Passa attraverso un vetro senza romperlo. Cos'è?

Soluzioni indovinelli - numero di Dicembre 2020

1. Regali
2. I denti
3. L'uovo





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 