



# Lavorare in team:

*una costruzione partecipata del Codice di comportamento del Personale dell'A.P.S.P. di Brentonico*

**L**o scorso 11 novembre 2015, presso l'Azienda Pubblica di Servizi alla Persona di Brentonico, ha avuto luogo la presentazione pubblica, del nuovo Codice di Comportamento del Personale, da parte dei rappresentanti delle singole Comunità Professionali e dell'esperto dott. Fabio Cembrani (Direttore del dipartimento della medicina legale della A.P.S.S. di Trento).

Il seminario è stato preceduto da una lettura sul tema "Il valore della fragilità" da parte di dott. prof. Marco Trabucchi (Presidente Associazione italiana di Psicogeriatrica).

Due erano gli obiettivi del seminario:

- dare una testimonianza pubblica sul come l'A.P.S.P. di Brentonico ha provato a personalizzare il Codice di comportamento del pubblico impiego a carattere generale (Decreto del Presidente della Repubblica 16 aprile 2013, n. 62), rendendolo aderente alle particolarità e peculiarità del contesto assistenziale, riconoscendo la vera e propria sfida che ci è posta dalla fragilità;

- diffondere il valore aggiunto del lavoro di costruzione partecipata di strumenti di lavoro che promuovono i valori di riferimento del team e la sua stessa identità.

## Come è stato realizzato il percorso?

Le strade che si potevano percorrere per la Sua adozione erano due, la prima, più semplice, era quella di approvare il Codice di comportamento con un atto amministrativo che lo recepisce per poi realizzare un corso formativo per diffonderlo ai dipendenti; la seconda, molto più difficile, era quella di personalizzare (contestualizzare) il Codice e di farlo però non in prospettiva *top down* (dall'alto verso il passo) ma *bottom up* e con un processo di costruzione partecipata.

Con grande entusiasmo, si è scelta questa seconda strada, intuendo la possibilità di poter declinare un codice di comportamento di carattere generale, alla mission ed ai valori di questa Azienda, riempendolo di contenuti etico-pratici che ciascun professionista avrebbe potuto esprimere liberamente.

Dopo essere stato condiviso l'obiettivo e pianificato il percorso, nell'arco di alcuni mesi è stata prepara-



ta, da parte del gruppo di coordinamento, una bozza di proposta provando ad adattare e personalizzare la norma statale in riferimento alla specificità dell'organizzazione.

Questa modalità ha visto in aula tutti i professionisti che operano presso questa Azienda (operatori di assistenza, infermieri, fisioterapisti, operatori addetti ai servizi generali ed al personale amministrativo) riuniti complessivamente in tre plenarie, dove nella prima avvenuta il 9 aprile 2015 è stato approvato l'obiettivo di costruzione partecipata del Codice di comportamento e analizzata la norma nazionale e la bozza di proposta precedentemente predisposta.

Il secondo incontro avvenuto il 19 maggio 2015, ancora in plenaria, è stato completato ciò che era rimasto non analizzato nel precedente incontro.

Nei mesi estivi sono stati costituiti alcuni gruppi professionali all'interno dell'A.p.s.p. e a loro è stato assegnato l'obiettivo di rileggere il testo della proposta, formulare suggerimenti, proporre modifiche e integrazioni. Che sono state poi sistematizzate dal gruppo di coordinamento.

Nel terzo incontro avvenuto il 1° ottobre 2015, alla presenza in plenaria del personale della A.p.s.p. è stata esaminata la revisione effettuata, i cambiamenti e le integrazioni apportate con l'obiettivo di riconoscersi nelle proposte declinate.

Il 3 novembre 2015 il nuovo Codice di Comportamento del Personale della A.P.S.P. di Brentonico è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione, per la Sua applicazione e diffusione.

## ESTRATTO DELLE RIFLESSIONI DEI RELATORI

### Alessandro Lazzarini o.s.s. della A.P.S.P. di Brentonico

Riporto il mio pensiero e quello dei miei colleghi O.S.S. dell' A.P.S.P. di Brentonico. Insieme abbiamo approfondito il Codice di Comportamento e dopo una lettura attenta e una valutazione di ogni articolo ogni partecipante ha potuto fare delle riflessioni personali sugli argomenti trattati che senza dubbio hanno generato una maggior consapevolezza nello svolgimento del proprio lavoro. Abbiamo poi avuto la possibilità di sottolineare o esaltare alcuni temi a cui questa struttura è particolarmente legata, tramite delle aggiunte al codice laddove sembrava poco preciso o chiaro.

Quattro parole chiave possono forse rappresentare la direzione dei nostri interventi ampliativi del Codice: complessità, armonia, dignità e benessere.

#### **- Complessità:**

una delle prime integrazioni al Codice che abbiamo ritenuto necessaria, data l'esperienza e l'osservazione sul campo, è stata il qualificare come bisogni "complessi" quelli che erano definiti semplicemente come bisogni. E le caratteristiche dei bisogni della maggior parte degli ospiti di una casa di riposo, nel nostro caso spesso anche di chi richiede assistenza sul territorio, sono indubbiamente di tipo complesso: soprattutto per l'innalzamento dell'età media (in R.S.A. prossima ai 90 anni) e per la conseguente presenza di demenze e patologie gravi che richiedono l'intervento costante di tutte le figure professionali.

Complessità dovuta anche a tutta la serie di norme che regolano i rapporti fra chi elargisce il servizio e chi ne beneficia e complessità che riguarda le aspettative dei residenti, perché ora, rispetto a qualche anno fa, sono spesso molto più preparati in merito a ciò che troveranno in R.S.A. o all'interno di un servizio a domicilio o lo sono certamente i familiari. Tutto questo ha probabilmente innalzato il livello del servizio, lo ha reso più attento e preciso ma indubbiamente più complesso.

#### **- Armonia:**

consapevoli della rilevanza del loro apporto nella struttura abbiamo deciso di inserire nell'articolo 2, dedicato all'ambito di applicazione del Codice, la figura dei volontari aggiungendo proprio il termine specifico "volontariato". Un intervento volontaristico va infatti riconosciuto e regolato, affinché possa inserirsi con armonia nella rete degli interventi a favore degli ospiti. E' un modo per riconoscere loro la dovuta fiducia e sentirli come parte integrante della struttura e non come elemento estraneo e isolato.

#### **- Dignità:**

Articolo 3: "nei rapporti con i destinatari delle attività istituzionali .... il dipendente assicura il rispetto della dignità della persona ...". Per noi OSS il rispetto della dignità ha un significato molto importante perché presuppone una conoscenza profonda della perso-

na, che non nasce soltanto dal raggruppamento di dati anagrafici o clinici ma anche da informazioni derivanti dall'esperienza diretta. Figure come l' OSS Tutor (ovvero l'operatore a cui vengono affidati in maniera più specifica uno o più residenti e presiede alle riunioni d'equipe che li riguardano) e gli OSS del Progetto Cerchi Concentrici (operatori che dedicano tempo ad un solo residente, anche solo per una conversazione o per le attività a lui più gradite) ci aiutano a ricercare queste informazioni, a conoscere meglio i residenti e a intravedere l'essenziale, non ciò che noi reputiamo essenziale (alimentazione, igiene, sicurezza..) ma quello che è essenziale dal loro punto di vista.

#### **- Benessere:**

All'art.12 del Codice è stato aggiunto:"la salute deve essere intesa e rappresentata in maniera ampia, come uno stato aperto e dinamico e come benessere complessivo della persona". Quindi non solo salute come salute fisica, mentale, ma come benessere più grande, uno stare bene con l'ambiente che lo circonda e con le persone con cui ha rapporti. Include quindi tutti quanti noi, che facciamo parte della RSA. Tutti siamo chiamati a prenderci cura di chi ha deciso di vivere qui, o di affidarsi a noi, perché, rubando le parole a L. Mortari," la cura è essenziale: protegge la vita e coltiva la possibilità di esistere. Una buona cura tiene le persone immerse nel buono"(L. Mortari. Filosofia della cura, 2015).

### Giovanna Manara - Medico della A.p.s.p. di Brentonico

La lettura del codice di comportamento del pubblico dipendente ci ha fornito numerosi spunti di riflessione in ambito sanitario ed assistenziale, volti a ribadire i concetti di rispetto , dignità ed umanità , che sempre devono animare e guidare tutti coloro che si apprestano a svolgere una professione di cura alla persona. Pertanto, abbiamo ritenuto utile individuare nel codice alcuni capoversi nei quali sviluppare tali concetti adattandoli alla nostra realtà. Di particolare interesse è il punto in cui abbiamo pensato di inserire il concetto di " volontà future anticipate", intendendo come tali i desideri dell' individuo in merito alle scelte di fine vita. Lungi dall' avere la presunzione di poter risolvere un problema così complesso ed articolato , abbiamo comunque pensato di lanciare "un sassolino verso il futuro", in un campo nel quale saremo chiamati a cimentarci in un domani non tanto lontano.

### Denise Menotti - Fisioterapista della A.p.s.p. di Brentonico

...Dal punto di vista dei dipendenti il lavoro che è stato fatto sul Codice di comportamento in modo così *partecipato* ha avuto sicuramente il merito di permettere lo sviluppo in tutti di un grande senso di *appartenenza*, perché ha dato voce e valore al singolo individuo che veniva chiamato ad esprimere il proprio pensiero e a dare il proprio contributo rispetto a norme e regole che comunque lo avrebbero coinvolto nel proprio operato quotidiano in prima persona.

Creare un'equipe di lavoro attiva rappresenta sicuramente un valore aggiunto per la struttura e presentare pubblicamente il lavoro prodotto diventa un impegno ufficiale preso nei confronti degli assistiti e delle loro famiglie, ma anche nei confronti della comunità di Brentonico.

L'obiettivo prioritario dell'APSP, rispondendo alle specifiche indicazioni del Codice di comportamento del pubblico impiego, è soddisfare i numerosi bisogni sia sociali che sanitari, ma anche riabilitativi ed assistenziali delle persone fragili delle quali ci si prende cura, ma è anche quello di aprirsi al territorio stesso, offrendo una risposta multi professionale a questi bisogni di fragilità, offrendo sostegno per esempio al nucleo familiare attraverso una serie di servizi sia a domicilio che presso la struttura, come il servizio fisioterapico, l'ambulatorio infermieristico, il centro diurno e altri ancora. Un sostegno concreto è stato proposto anche organizzando attività specifiche di formazione dedicate per esempio ai care-giver, cioè a coloro che scelgono di occuparsi dell'assistenza dei propri cari a domicilio.

Tutti questi sono progetti che hanno permesso al personale della casa di mettere a disposizione dei cittadini la propria professionalità ed esperienza.

L'APSP di Brentonico, applicando concretamente il Codice, ha cercato in questi anni di attività sul territorio di coglierne le problematiche e di porsi come "punto di riferimento" al quale rivolgersi sia per avere risposte pratiche che per avere un sostegno e non essere soli nell'affrontare le tante difficoltà. I servizi messi a disposizione dei cittadini rispondono a standard qualitativamente elevati grazie all'attenzione posta da sempre dall'ente alla formazione e alla crescita professionale di tutte le figure professionali che li esplicano.

#### **Paola Mazzurana - infermiera della A.p.s.p. di Brentonico**

In quanto portavoce dell'intero gruppo infermieristico dell'APSP di Brentonico, mi sembra innanzitutto doveroso ringraziare il Presidente sig. Moreno Broggi, la Direttrice sig.ra Mara Aiardi ed il dott. Fabio Cembrani per l'occasione dataci di partecipare attivamente alla realizzazione di un documento che definisca, all'interno della nostra azienda, i doveri minimi di diligenza, lealtà, imparzialità e buona condotta che i dipendenti sono tenuti a rispettare. Tale modello, definito più precisamente "Codice di Comportamento", viene spesso creato dai vertici dell'ente e presentato al personale a volte senza neppure opportunità di confronto; al contrario, nella nostra APSP c'è stata data l'opportunità di lavorare assieme, collaborando con tutte le figure professionali, per "cucire un vestito" fatto su misura alla realtà operativa in cui noi tutti lavoriamo.

Chi è l'infermiere in RSA? Mi piacerebbe definirlo non solo come un "operatore sanitario che coadiuva il medico nella cura dei malati", ma con una connotazione più ampia e se volete anche più profonda che lo caratterizza e cioè come "colui che sì, collabora con il medico, ma che si prende cura delle persone

più fragili ed ammalate". Se la differenza tra le due definizioni sembra banale nella teoria, nella pratica non lo è: "to care", che dall'inglese possiamo tradurre con l'espressione "prendersi cura, preoccuparsi per" è ben diverso dal suo simile "to cure" che possiamo invece associare al verbo italiano "curare". Con l'espressione "prendersi cura" sottintendiamo una speciale relazione che s'instaura tra una persona esprime dei bisogni, ed un'altra che ha come obiettivo quello di soddisfarli attraverso delle azioni e degli interventi mirati. Ma secondo voi, è possibile applicare un modello di caring umano nell'odierno contesto sanitario sempre più complesso? Già nel 1979 Jean Watson, un'infermiera consulente clinica e ricercatrice del West Virginia, introdusse la cosiddetta teoria dello "Human Caring", sottolineando la necessità degli infermieri di impadronirsi della cultura umanistica per esercitare la loro attività in modo efficace, creativo e professionale. La pratica infermieristica infatti, secondo tale teoria, dovrebbe basarsi su dieci fattori appunto di "caring" denominati, definitivamente nel 1999, con il termine di "Processi di Caritas". Anche se non sto qui ad elencarvi tutti, quello che emerge dai vari punti è la connotazione spiccatamente "umanistica" assegnata alla figura dell'infermiere: si parla di valori umanistici, altruistici, pratica della gentilezza amorevole, di equità con se stessi e con gli altri, di fede (intesa come fiducia nei familiari, nei sanitari e nel percorso terapeutico), di sensibilità verso se stessi e gli altri, di empatia e calore umano, di ascolto attivo, nonché di assistenza ai bisogni di base.

Perché la necessità di farvi questa introduzione? Perché non a caso, nel primo articolo del nostro Codice di comportamento (art.1) abbiamo volutamente parlato di "missione", intesa come impegno e dedizione per garantire "una risposta multi-professionale ai bisogni complessi espressi da persone in situazione di forte fragilità, con umanità, responsabilità, competenza, efficienza, efficacia, appropriatezza e giustizia". I termini utilizzati non sono tanto diversi da quelli della teoria dell'Human caring; il concetto infatti è lo stesso e prevede quindi che l'infermiere non sia solo colui che vende un mero servizio ma che abbia l'opportunità (se non il dovere) di offrire ad altri un'esperienza umana che coinvolga sia l'aspetto più sanitario del residente (con infatti professionalità e competenza) ma anche la sua persona in quanto tale. Ed è proprio perché "...non vi è solo un corpo che soffre e che ha bisogno di cure ma anche una mente e un cuore che richiede una presa in carico altrettanto necessaria (Masera G, 2006).." che trovo essenziale introdurre un altro aspetto che ci coinvolge quotidianamente: la dignità della persona. Nell'art.12 punto 3, ci diamo il compito di salvaguardare la dignità considerandola come un sentimento profondo dei nostri residenti fatto di considerazione di sé, delle proprie capacità residue e della propria identità. La patologia, se poi cronica come nei nostri anziani, è spesso vissuta come una minaccia alla propria integrità personale e alla propria dignità di

essere umano; il contesto istituzionale poi, può portare l'individuo a sentirsi solo un numero tra i tanti ospiti di una struttura: ecco perché quindi la relazione operatore sanitario e paziente è fondamentale affinché l'assistito non perda mai la percezione di essere sempre e comunque una persona. Parlando di "dignità" non si può non pensare anche al concetto di "libertà" o, se vogliamo usare una terminologia più tecnica, di contenzione. In molte occasioni, professionali e meno, ci imbattiamo in questo tema che tutt'oggi lascia ancora delle domande aperte e che spesso ci mette di fronte a non poche difficoltà di scelta e gestione. Cosa può essere la libertà per i nostri residenti? Bè, banalmente può significare la possibilità di agire e muoversi liberamente entro limiti di rischio ragionevoli e correlati alla proprie capacità residue; ma vuol dire anche esercitare l'autonomia di scelta nel rispetto delle regole della civile convivenza e partecipare alle decisioni riguardanti la propria vita quotidiana. Nel punto 9 dell'art.12 ci diamo quindi l'obiettivo di mettere sempre in discussione la contenzione, sia in termini di efficacia clinica sia sul piano etico perché oltre a rappresentare una limitazione della libertà della persona, può avere ripercussioni sul piano psicologico dell'anziano e dei familiari, determinare una sequela di conseguenze fisiche al soggetto "contenuto" ed, aspetto da non trascurare, indurre nell'operatore uno stato di pericolosa assuefazione a tale pratica. E' fondamentale la consapevolezza di considerarlo un intervento "ultimo" da usarsi in stato di necessità e non come modalità assistenziale routinaria.

Il Codice di comportamento tocca tutti gli aspetti del nostro lavoro in RSA, ma alla fine ci siamo resi conto che non dice nulla di più di ciò che già si cerca di realizzare nella nostra pratica odierna; la sfida però che rimane aperta nel tempo è quella di non alzare, con il passare degli anni, una corazza nei confronti dei nostri residenti ma di farli sentire sempre "a casa", perché in fondo questa è proprio la loro casa! Ecco che quindi essere infermiere implica la capacità di vedere l'umanità dell'altro con dedizione ed apprezzare la diversità e l'individualità di ciascun essere umano.

Mi piacerebbe concludere con un video intitolato "The tree", pubblicizzato per la campagna "Lead India"-Dirigi l'India (consultabile al link: <https://www.youtube.com/watch?v=GPeeZ6viNgY>) : lo scopo di tale iniziativa è stato quello di richiamare l'attenzione popolare sulla responsabilità individuale, sull'importanza della partecipazione pubblica per sentirsi parte in prima persona dello straordinario cambiamento che sta vivendo il Paese. Anche noi, nel nostro piccolo, siamo convinti che in un momento sociale difficile come quello che stiamo vivendo ai giorni d'oggi solo la collaborazione, il sostegno tra tutte le figure professionali ed allo stesso tempo delle persone che fanno parte della quotidianità e della vita dei nostri anziani, possano dare la "qualità" di cui tutti noi spesso parliamo ed auspichiamo. Perché in fondo, come scriveva il poeta Rilke "Il futuro

entra in noi, per trasformarsi in noi, molto prima che accada..": i nostri anziani di oggi sono in parte la nostra proiezione di domani.

### Estratto della Pubblicazione: **"Fragilità e cultura condivisa della responsabilità. L'esperienza dell'A.p.s.p. di Brentonico (Trento)"**

**Fabio Cembrani, Direttore U.O. di Medicina Legale, Azienda provinciale per i Servizi sanitari di Trento**

Il lavoro di contestualizzazione del Codice di comportamento dell'A.p.s.p. di Brentonico (Trento) è stato realizzato con un meccanismo partecipativo guidato e con un percorso che ha cercato di mantenere definito il *focus* su alcuni concetti-chiave: il rispetto, la serietà, la lealtà, la sincerità e l'integrità. Nella piena consapevolezza che sono questi concetti che dischiudono la cultura organizzativa e l'anima dell'autentica responsabilità che non è solo e sempre quella dell'obbedienza passiva agli ordini dati dai superiori gerarchici. Ritenendo che non si può parlare di organizzazione se non si pensa ai professionisti ed alle persone che la costituiscono e che sono essi che sanno esprimere la sua anima più autentica, nei gesti e nei modi della quotidianità e senza la retorica delle parole. Che unisce le diverse competenze e le multi-professionalità che esistono in ogni organizzazione complessa dedicata alla persona in situazione di forte fragilità

Il rispetto è la condizione fondante la relazione di cura. È disponibilità, ascolto, attenzione, impegno concreto a rendere realmente esigibili i diritti della persona umana che sono spesso proclamati a voce per essere poi traditi nei fatti. È l'impegno ad informare la persona (art. 12, punto 6, del Codice), a rispettarne la volontà anche quand'essa è stata espressa in forma anticipata (art. 12, punto 8, del Codice), a non ricorrere alla contenzione se non nell'interesse della persona e mai come strumento ordinario (art. 12, punto nove, del Codice), a prendere posizione quando chi rappresenta giuridicamente la persona pretende la realizzazione di comportamenti professionali non nell'interesse della medesima (art. 12, punto 7, del Codice). Con una parola spesso abusata, il rispetto si confronta con la dignità dell'essere umano che il Codice richiama più volte considerandola come base fondante l'anima dell'organizzazione.

La serietà riguarda il come si lavora ed il come si fanno nell'ordinario le cose che dobbiamo fare, dalle più semplici alle più difficili, dalle ordinarie a quelle straordinarie. Essa si esprime con la diligenza (art. 9 del Codice), la dedizione (citata non certo a caso nella Premessa del Codice), la ragionevolezza, l'attenzione, la capacità di riflettere e sapendo mantenere il contegno che il nostro ruolo richiede (art. 10 del Codice); con la capacità di saper prendere a cuore i problemi, valutare le situazioni (piccole o grandi che siano non importa) e ponderare gli effetti delle nostre scelte e a compiere scelte responsabili anche in situazioni difficili che mettono in tensione i nostri valori

personali. La serietà non accetta il banale, l'ordinario e le azioni meccaniche: e sa guardare al volto dell'Altro per riconoscerlo e rispettarlo non a parole ma nella concretezza e nella quotidianità dei fatti.

**La lealtà** è legame, alleanza, sapersi riconoscere in valori comuni. Senza di essa non si costruiscono relazioni all'interno del team anche se questo significa il riconoscimento e la valorizzazione di tutti i ruoli, compresi anche quelli di chi presta servizio come volontario dentro le organizzazioni sanitarie (art. 2 del Codice). Senza lealtà non c'è motivazione e impegno; non si realizzano senza di essa atti etici virtuosi ed eticamente corretti.

**La sincerità** è schiettezza, trasparenza, *parresia*. Con essa esprimiamo contenuti franchi che sono messi in discussione dalla menzogna e dall'omertà del silenzio. Essa contrasta l'opacità, le frasi che confondono, i luoghi comuni, gli stereotipi, le allusioni, gli imbonimenti ed il non-detto. È capacità di dire ma di dire però in prospettiva sempre costruttiva. E anche di non-dire ciò che è l'oggetto di segreto al cui rispetto siamo tenuti non solo per obbligo giuridico ma per rispettare la dignità della persona ((art. 11, punto 3, del Codice).

**L'integrità** è, infine, la nostra capacità di restare integri, illesi, immacolati, non corrotti. Di rinunciare quando si rileva l'esistenza di un conflitto di interesse a cui occorre guardare in maniera ampia (art. 7 del Codice) ricomprendendovi anche quelle situa-

zioni che possono determinare un vantaggio economico. Essa è onore ed esprime, fino in fondo, la nostra capacità di abitare e di essere noi stessi.

***Pur senza voler commentare in maniera auto-referenziata i risultati del lavoro realizzato questa nostra piccola esperienza conferma un qualcosa che non era e non è scontato: la costruzione partecipata di una cultura della responsabilità non è un miraggio ed è realizzabile in ogni organizzazione sanitaria, purchè lo si voglia.***

***Dare, cioè, un'anima al nostro lavoro non è un qualcosa che ci si deve aspettare da qualche politico illuminato o da qualche altrettanto illuminato amministratore ma un obiettivo che le professioni possono autonomamente raggiungere sia pur con la necessità di una guida metodologica. Per indirizzare le scelte all'interno di un quadro di riferimento generale (di principi-guida come più volte detto dal Codice) che non deve solo tener conto della sola razionalizzazione delle risorse e del debito pubblico e che deve viaggiare tenendo conto di alcune parole-chiave che esprimono, nel loro insieme, la cultura e l'anima della responsabilità autentica. Che non si esprime solo sul piano personale ma di quello dell'organizzazione di cui siamo parte integrante, che ci impegna nell'oggi e nel futuro con una promessa che non facciamo solo a noi stessi.***

## *Fotografia* dell'Azienda Pubblica dei Servizi alla Persona di Brentonico

<b>ATTIVITÀ SVOLTE</b>	R.S.A.	Casa di soggiorno	Alloggi protetti	Centro diurno	Pasti a domicilio	Fisioterapia per pazienti esterni	Punto prelievi	Attività inferm., fisioterapia e assist. a domicilio	Formazione a favore dei care-giver	Locazione sala pluriuso	Locazione presidi e ausili	Locazione camera mortuaria
<b>DECORRENZA</b>	1998	1912	2013	2002	1999	2008	2010	2012	2013	2010	2011	2009
<b>RICETTIVITÀ MASSIMA</b>	78 posti	10 posti	8 posti	12 posti	pasti al 31.10.2015 <u>5.592</u>	prestazioni al 31.10.2015 <u>4.099</u>	prelievi al 31.10.2015 <u>2.424</u>	prestazioni al 31.10.2015 <u>1.758</u>	1 ediz. annua media partec. <u>25</u>	—	al 31.10.2015 <u>2.554</u> gg. di prestito	al 31.10.2015 <u>31</u> giorni
<b>PERSONALE DEDICATO</b> N. <u>79</u>	<b>PERSONALE CONSOLIDATO</b> N. <u>4</u>	<b>PERSONALE SERVIZI</b> (CUCINA, PULIZIE E LAVANDERIA) N. <u>17</u>		<b>TOTALE PERSONALE IMPIEGATO</b> N. <u>100</u>	<b>VOLONTARI</b> N. <u>55</u>	<b>ASSOCIAZIONI</b> N. <u>43</u>	<b>BILANCIO DELLA A.P.S.P. ESERCIZIO 2014</b> EURO <u>4.107.000</u>	<b>CERTIFICAZIONI: UNI EN ISO 9001 ED. 2008</b> MARCHIO QUALITÀ E BENESSERE				

### PROSSIME REALIZZAZIONI:

Completamento zona sud - realizzazione Centro Diurno dedicato al piano terra  
 - realizzazione Nucleo Alzheimer con annesso giardino dedicato al primo piano  
 - riorganizzazione in due Nuclei di R.S.A. al secondo piano  
Attività socio-sanitarie e assistenziali direttamente a domicilio e ambulatoriali in regime di convenzione

# CALENDARIO 2016

Il progetto per la creazione del calendario 2016 dell'A.p.s.p. di Brentonico nasce per voler dare un seguito alle iniziative già svolte per i calendari del 2013-2014 che si sono rivelate essere una buona occasione per coinvolgere direttamente gli ospiti residenti e per creare un dialogo tra la struttura, i famigliari, i volontari e la comunità esterna.

Trovare un'idea su cui tessere le fila di un progetto non è mai semplice. Non lo è, a maggior ragione, in relazione ad un progetto che interessa sensibilità diverse, tempi remoti e moderne incertezze. Come spesso accade, la risposta è giunta da lontano. Expo Milano ha preso per mano il Calendario dell'A.p.s.p. di Brentonico tracciandone la via. Mondì discordi, certo. Ma, forse proprio per questo, destinati a collidere e legarsi. Sarà a tutti noto l'efficace slogan con cui L'Esposizione Universale ha compendiato il proprio intento: "Nutrire il pianeta. Energia per la vita". Il globo si è messo a tavola a Milano. Si è messo a tavola in cerca di un futuro più sostenibile che riabbracci silenzio, lentezza e dignità. All'interno di questa prospettiva assume particolare rilevanza il cibo, indiscutibile patrimonio materiale e culturale.

Ecco allora dove sta il bandolo della matassa; da queste premesse ha preso avvio e si è irrobustito il progetto qui proposto. Un progetto sviluppatosi con il chiaro e preciso intento di recuperare la memoria culinaria - e dunque culturale ed identitaria - dei nostri anziani, custodi della tradizione orale, inestimabili testimoni di un mondo troppo spesso dimenticato.

La raccolta di ricette ed aneddoti legati al cibo ha coinvolto tramite appassionate interviste molti ospiti, fonte principale del progetto. Il materiale raccolto è stato quindi minuziosamente passato al vaglio e disposto, data anche la natura del calendario, rispettando un significativo criterio cronologico.

In un'epoca nella quale tutto scorre, senza tregua, in un'asettica isteria, non pare certo fuori luogo

ricordare un mondo che seguiva in silenzio, il tempo, accogliendone con gioia i frutti. Era un mondo intimamente legato al quieto passo della Natura, alla stagionalità di mansioni e prodotti. In tal senso si è cercato di mettere in eviden-

za la stretta relazione che legava raccolti e ricette a determinati periodi dell'anno. Per ogni mese quindi sono state selezionate una ricetta ed una pillola culinaria che potessero essere in qualche modo significative. Il calendario, oltre ad essere strumento quotidiano utile a tutti, offre quindi anche un'occasione per riportare nelle case e in particolar modo sulle tavole, l'importanza della genuinità dei prodotti locali e stagionali. Certo, non vi è alcuna pretesa di completezza ed esauritività. Piuttosto, questo progetto può divenire fecondo spunto e punto di partenza. Può sollecitare interesse verso un mondo che scioccamente

troppo spesso ignoriamo. Può rinvigorire il desiderio di recuperare quel

vecchio quaderno di ricette della nonna, per anni sepolto in un polveroso baule. Può spingere a scambiare qualche parola con i nostri anziani, preziosi frammenti di passato.

Oppure può, più semplicemente, ricordarci da dove veniamo, e dunque, chi siamo. Con la costante e ferma consapevolezza che non può esservi futuro senza memoria.



## IL GRUPPO LAVORO

*Il progetto CALENDARIO 2016 è stato possibile grazie al sostegno del consiglio di amministrazione e del direttore che hanno creduto nell'iniziativa, coordinato dall'educatore, il lavoro è frutto di più mani che a vario titolo hanno dato il loro contributo:*

*L'animatrice ha messo l'idea e raccolto in modo molto minuzioso le foto degli ospiti e dei residenti con il contributo dei famigliari.*

*Arianna Viesi con Chiara Righi hanno raccolto le testimonianze tra gli ospiti e i residenti, sistemato i contenuti e curato parte delle immagini che trovate esposte nel calendario.*

*Cristina Gottardi si è occupata della parte grafica dell'elaborato finale del calendario.*

In questo mese ha avuto luogo presso la A.P.S.P. la presentazione del libro  
**"I TEMPI DELL'INCONTRO. RI-CREARE LA RELAZIONE OLTRE L'ASSISTENZA"**  
di Carla Maria Brunialti (Erickson, 2015).

# UN LIBRO

per capire e imparare

Il testo ripercorre l'esperienza di **umanizzazione dei servizi** in atto presso la nostra Residenza e denominata "**Cerchi Concentrici**".

Si tratta di un'esperienza, settennale e tuttora in corso, che coinvolge un gruppo di operatori di assistenza opportunamente scelto e formato, sollevato per tre ore al giorno dai compiti assistenziali e chiamato a re-inventare la relazione con l'assistito. Operatori che, viaggiando alla velocità del treno in corsa del lavoro quotidiano, erano costretti a relazioni funzionali possono adesso *so-stare* in un luogo libero da obblighi e sperimentare una nuova modalità di incontro. Rifondare una relazione, partendo dalla nudità di un incontro disarmato da tecniche e da saperi usati come protezione, porta gli operatori a riscoprire una dimensione di condivisione umana profonda con le persone, che modificherà per sempre i protagonisti e le stesse modalità dell'assistenza.

Il volume mostra lo straordinario cambiamento avvenuto nelle persone e nell'intera organizzazione, arrivando a coinvolgere la comunità territoriale. Ma al contempo rappresenta un importante stimolo di riflessione e di azione per tutti coloro che si occupano di "accompagnare" la non autosufficienza nelle più diverse situazioni che essa incontra.

## Prefazione del Libro a cura del Presidente della A.p.s.p. di Brentonico, Moreno Broggi

*Ricreare la relazione attraverso un progetto che abbiamo chiamato "Centri Concentrici". Questo nuovo testo, scritto dalla Dott.ssa Carla Maria Brunialti, ne analizza e valorizza aspetti e contenuti.*

*Il presente progetto rappresenta una componente molto importante nella programmazione organizzativa e strutturale che negli ultimi dieci anni la "Azienda Pubblica di Servizi alla Persona" di Brentonico (Trento) si è impegnata ad attuare.*

*Un buon ambiente abitativo rinnovato in maniera ospitale e funzionale, con ambienti dedicati alle varie attività, grandi e comodi spazi verdi esterni, ma anche la possibilità di un salottino o un angolo in giardino dove godere di un momento privato, contribuisce ad aumentare la possibilità di incontro, agevola e incentiva la relazioni tra ospiti, con i parenti, i volontari, i visitatori.*

*Offrire una "Casa" molto frequentata e aperta al contesto sociale è uno degli aspetti che maggiormente contribuisce a mantenere contatto e relazione con la comunità di appartenenza. E' un cambiamento, questo, che valorizza e qualifica positivamente questo ente al servizio della comunità.*



*Non curare, bensì prendersi cura della persona rappresenta un elemento fondante. In questa ottica nel corso degli ultimi anni nella APSP di Brentonico si è operato per intervenire in aiuto delle persone maggiormente*

*in difficoltà attraverso un progetto di relazione personalizzata.*

*Siamo convinti che si debba dare giornalmente qualità alla vita, a tutte e ad ognuna delle persone residenti, recuperandone le potenzialità che ancora esistono. Perseguire ciò, attraverso una relazione che usa tutti i linguaggi possibili, con la persona che la malattia emargina dalle attività programmate e dalla vita di società, è diventato nel tempo un progetto strutturato che coinvolge un buon gruppo di operatori. Dal 2008 si è iniziata questa nuova esperienza, che negli anni si è affinata e migliorata. Gli operatori che si sono resi volontariamente disponibili sono aumentati numericamente e cresciuti professionalmente e umanamente, anche grazie ad un buon coordinamento e supporto, ad una continua formazione, alla verifica delle azioni più opportune e alla valutazione dei risultati.*

*Prendersi cura dei residenti è un impegno quotidiano che i nostri operatori, famigliari e volontari portano avanti con grande convinzione e attenzione. Tutte le azioni nascono da una programmazione attenta e compatibile con le risorse a disposizione.*

*Ma la differenza nella qualità percepita dei servizi deriva dall'impegno personale e dalla dedizione con cui si opera. La relazione personalizzata, l'essere a disposizione della*

*persona in difficoltà al fine di superare insieme un momento di crisi o di sconforto, crea quel valore aggiunto che solo l'impegno e la disponibilità nel mettersi in gioco riescono a dare.*

*Uscire dal concetto di dover fare solo le azioni di assistenza, per ricercare invece quando possibile il gesto, il contatto, la parola per far star meglio chi abbiamo vicino fa la differenza, produce qualità.*

*Il progetto "Cerchi Concentrici" aiuta ad andare alla ricerca della relazione con chi è maggiormente in difficoltà, con quelle persone che per carattere o condizione fisica o psichica si isolano e tendono ad emarginarsi, con chi viene evitato perché altamente disturbante. Non curare, ma prendersi cura di queste persone è diventato un impegno condiviso e necessario, che negli anni ha dato risultati che ci aiutano a confermare e possibilmente incrementare questa azione.*

*Mantenere alta la qualità di vita anche attraverso la cura dei servizi ed una accurata e continua formazione è un obiettivo che ci coinvolge e ci impegna profondamente, al fine di poter garantire alla comunità locale un Centro di Servizi efficace e all'avanguardia, in aiuto alle famiglie e alla popolazione che ne abbisogna, con particolare attenzione alla componente più fragile.*

**Per chi lo desidera, il libro è in vendita presso la A.P.S.P.**