

Associazione Amici della Fondazione Hospice Trentino  
Sede Via Menguzzato, 48  
38123 Trento

## **Verbale del Consiglio Direttivo**

L'anno 2019 il giorno 18 del mese di novembre alle ore 19.00 presso la sede sociale si è riunito il Consiglio Direttivo della Associazione, per il primo incontro con i coordinatori dei Volontari e i referenti dei Gruppi di Attività, come deciso alla fine della riunione di insediamento, con l'obiettivo di una reciproca conoscenza e di acquisizione degli aspetti significativi e delle eventuali criticità delle varie situazioni.

Sono presenti i consiglieri:

Camilla Endrici, Marina Pranzelores (dalle 20:30), Mauro Pedrazzoli, Paola Pangrazzi, Roldano Cattoni.

Il Presidente Roldano Cattoni dichiara aperta la riunione alle ore 19.10, incaricando il Segretario Mauro Pedrazzoli della verbalizzazione.

### **Primo incontro (con Lucia Dal Ri)**

Il primo incontro fissato è con Lucia Dal Ri, coordinatrice dei Volontari di Mezzolombardo e curatrice del sito web di Associazione (assieme a Roldano Cattoni).

Per quanto riguarda il sito web di Associazione, Lucia riporta che la situazione è positiva: nei contenuti il sito è aggiornato, e nella forma è stato fatto un lavoro di ridisegno in modo tale da renderne l'apparenza simile a quella di Fondazione (per sottolineare la vicinanza delle due realtà).

Poi Lucia illustra la situazione delle attività dei Volontari a Mezzolombardo, soprattutto nell'hospice dell'ospedale San Giovanni a Mezzolombardo (che include 8 stanze), che sono cominciate dalla primavera 2019. Vi sono 19 volontari dello "stare" (in parte anche a domicilio) mentre 4 si occupano del "fare" e 2 di Musicainsieme. Alcuni dei volontari che avevano iniziato la loro attività a Villa Igea hanno trovato naturale proseguire nella nuova sede ma la maggior parte sono volontari usciti dall'ultimo corso di formazione. I turni in hospice sono uno al mattino 10-12 e uno al pomeriggio 16-18 (il sabato e la domenica, che vedono la maggior affluenza di familiari e visitatori si fa solo il turno 10-12). Tendenzialmente ogni volontario opera in un giorno fisso.

Le supervisioni si tengono in sede sotto la guida della psicologa Giovanna Endrizzi, da poco entrata in tale realtà e che necessita di un po' di tempo per conoscere l'ambiente e farsi conoscere. Per quanto riguarda la sede in cui partecipare alle supervisioni, la linea guida seguita -- concordata tra le due coordinatrici e con la psicologa Sandra De Carli -- è la coerenza con il luogo dove il volontario opera: il volontario partecipi alle supervisioni tenute nell'hospice in cui esso opera (o relativo territorio). Lucia segnala l'esistenza di qualche caso di volontari che hanno optato per una scelta diversa (volontari che operano a Mezzolombardo e che hanno scelto di partecipare alle supervisioni a Trento).

Altro aspetto concordato tra le coordinatrici riguarda la mobilità della turnistica su Trento o Mezzolombardo: è possibile a patto che il volontario garantisca un periodo di continuità (la mobilità occasionale non è opportuna).

Lucia propone che il Consiglio Direttivo nomini un Vice-Coordinatore a Mezzolombardo per vari motivi (p.es. sostituzione della Coordinatrice in caso di ferie e/o assenza, avvicendamento futuro).

Per quanto riguarda le criticità, una prima riportata da Lucia riguarda la comunicazione ai volontari: dovrebbe essere il più possibile chiara e inclusiva, in modo tale che i volontari, pur operando in sedi diverse, si sentano parte della stessa comunità.

La criticità più grave riguarda l'hospice di Mezzolombardo, dovuta al recente inizio delle attività delle Cure Intermedie, dislocate in 5 stanze doppie dislocate sullo stesso piano dell'hospice. Le stanze in questione, vuote fino a circa un mese fa, sono ora occupate da pazienti delle Cure Intermedie e dai loro visitatori. L'atmosfera che circonda tali pazienti (in attesa di guarigione e dimissione), ben diversa rispetto a quella dei pazienti delle Cure Palliative, la stabile occupazione della sala soggiorno-cucina da parte di pazienti e/o visitatori delle Cure Intermedie con comportamenti talora chiassosi, con commenti espliciti scarsamente sensibili e poco rispettosi dei pazienti delle Cure Palliative, ha creato situazioni sgradevoli e limitanti per i pazienti in hospice e i loro familiari. Per esempio viene di fatto impedita la fruizione di uno spazio utile e precedentemente molto valorizzato come la sala soggiorno-cucina. Anche la semplice passeggiata nei corridoi del reparto può essere talora problematica.

Della pesante situazione è ben consapevole Marika Brugnara, coordinatrice infermieristica sia delle Cure Palliative che delle Cure Intermedie che ha riportato la criticità ai propri dirigenti. Camilla Endrici suggerisce che si potrebbe dare visibilità a questa situazione coinvolgendo la stampa locale, magari con un comunicato stampa. Secondo Lucia Dal Ri sarebbe meglio raggiungere i dirigenti sanitari avendo anche il vantaggio, come Associazione di volontari, di poter parlare con più libertà e maggior chiarezza rispetto a quello che potrebbero fare gli operatori sanitari.

## **Secondo incontro (con Loreta Rocchetti e Lucia Sabbadin)**

Il secondo incontro è con Loreta Rocchetti e Lucia Sabbadin, in passato referenti del gruppo Formazione (attualmente non c'è il referente). Esse illustrano le attività del gruppo Formazione (cfr. i documenti allegati "Commissione FORMAZIONE VOLONTARI" e "Relazione analisi fabbisogni formativi per volontari 2019", redatti da Loreta Rocchetti).

Le formazioni vengono effettuate a due livelli: i Corsi Base e la Formazione Permanente. Alcuni momenti formativi sono aperti anche al pubblico.

Il Corso Base, già programmato con il precedente Consiglio Direttivo, prenderà il via a Gennaio.

La Formazione Permanente, si realizza con incontri, inizialmente scadenziati mensilmente. Si è però rilevato che la frequenza mensile viene percepita come eccessiva. Si è verificato che l'orario 17-19, con eventualmente qualche sabato, sia quello che consente maggior partecipazione anche a chi ha problemi di lavoro. L'organizzazione prevede la predisposizione di un calendario degli incontri, il rapporto con i docenti esterni (che nella maggior parte dei casi hanno operato gratuitamente), la compilazione di un registro dei partecipanti e la redazione di una relazione finale.

La Formazione che è la base di ogni attività dell'Associazione ha anche lo scopo di rafforzare lo spirito di appartenenza alla nostra comunità, come hanno ottimamente dimostrato gli incontri fatti, uno l'anno scorso e uno quest'anno, con il formatore Marco Donadoni (Loreta suggerisce di continuare con la cadenza dell'incontro annuale). Tra i progetti che si spera di poter realizzare c'è anche un incontro-confronto tra le realtà di Trento, Mori e Bolzano.

E' già stata predisposta e completata l'analisi del fabbisogno formativo per il 2020, anche attraverso colloqui con i cosiddetti "osservatori privilegiati", gruppo che comprende i coordinatori dei volontari,

la coordinatrice infermieristica sanitari, il direttore sanitario, il direttore amministrativo e la psicologa di Cima Verde.

Per quanto riguarda gli incontri tra volontari e gli operatori Loreta suggerisce che dovrebbero essere almeno due all'anno.

Per quanto riguarda le criticità, sono tre: (1) la mancanza del referente (Loreta Rocchetti, Lucia Sabadini e Maria Degasperì non sono più disponibili), (2) il numero limitato dei volontari partecipanti al gruppo Formazione e (3) la limitata partecipazione agli incontri formativi da parte dei volontari.

## **Terzo incontro (con Cecilia Dal Ri)**

Il terzo incontro della riunione è con Cecilia Dal Ri, coordinatrice dei volontari di Trento (sia dello "Stare" in hospice Cima Verde e a domicilio, che del "Fare"), referente della Commissione Volontari e curatrice della pagina Facebook di Associazione.

Cecilia illustra le suddette realtà da lei coordinate (cfr. il documento allegato "incontro con nuovo direttivo", redatto da Cecilia Dal Ri).

I volontari dello "Stare" sono 25, dei quali 7 prestano la loro opera anche in "Accoglienza". Alcuni vengono solo per attività specifiche (parrucchiera, taglio capelli, manicure, pedicure, ecc.). Si organizza la presenza su tre turni: 9-11, 11-13 e 16-18, dal lunedì al sabato. La domenica si fa solo il turno 9-11. Nel fine settimana e nel secondo turno del mattino talvolta i turni non sono stati interamente coperti ma le assenze sono state piuttosto rare.

I volontari dello "Stare" sono stati formati da un Corso Base di 22 ore, seguito da un colloquio con la psicologa e poi da 22 ore di tirocinio affiancati da volontari esperti. Per i volontari in Accoglienza, oltre al Corso Base, il tirocinio specifico è stato di 4 ore.

Il volontario che sta accanto al malato deve avere e sviluppare competenze specifiche tra cui quella dell'ascolto, che è una delle più importanti. Oltre che stando accanto ai pazienti in Hospice il volontario può prestare la sua opera accompagnandoli in ospedale, a fare una passeggiata, a casa, al bar, ecc. Programmi personalizzati per pazienti con bisogni specifici vengono attivati su indicazione della coordinatrice infermieristica.

La coordinatrice dei volontari partecipa alle riunioni di Equipe settimanali in cui sono presenti tutte le figure che operano nella Casa (il medico, la coordinatrice infermieristica, gli infermieri, gli OSS, la psicologa, il fisioterapista e appunto la coordinatrice dei volontari). Durante tale momento un volontario esperto rimane in corsia per accompagnare i visitatori alle stanze, per rispondere a chiamate generiche o per attivare l'operatore in caso di richieste specifiche da parte dei pazienti; ciò permette a tutti gli operatori sanitari la partecipazione alle riunioni di Equipe.

La coordinatrice dei volontari partecipa alla riunione settimanale dell'Ufficio di Coordinamento, che di solito si tiene il lunedì, e dove si discute su argomenti che riguardano sia gli operatori, che i volontari che l'organizzazione della casa. Vi partecipano la coordinatrice infermieristica, il Direttore Sanitario, Direttore Amministrativo, la segretaria Fondazione Hospice, la coordinatrice dei volontari. Viene redatto un verbale, che viene condiviso prima di essere spedito alla Presidente della Fondazione Hospice.

Uno strumento fondamentale di comunicazione e organizzazione è la "Mail del lunedì", che arriva a tutti i volontari, con i link per i turni e altre informazioni. Se dei turni risultano scoperti o servono degli aggiustamenti la coordinatrice interviene con telefonate o sms.

Sempre in tema di comunicazione, particolare attenzione è necessaria per il passaggio delle consegne (su situazioni e/o indicazioni): al mattino, ad esempio, il volontario del primo turno deve

passare a quello del secondo turno le consegne ricevute all'inizio dall'operatore e aggiornarlo su quel che lui ha fatto. Allo stesso modo il volontario dell'Accoglienza quando inizia il proprio turno deve informarsi presso gli operatori di eventuali decessi, di nuovi arrivi o altri cambiamenti. I passaggi di consegne devono esser fatti in modo sintetico e discreto ma preciso e completo.

Lo "stare" a domicilio (al momento siamo presenti su 3 casi) viene attivato su richiesta degli infermieri del territorio dell'unità operativa CP-APSS. Si effettua una prima visita insieme per valutare la situazione, si individuano 1 o 2 volontari che vengono ritenuti adatti per esperienza e competenza (viene considerata anche la vicinanza di residenza; eventualmente Associazione può contribuire con un rimborso chilometrico). Dopo aver informato il volontario delle condizioni generali del paziente e degli obiettivi e degli aspetti da tener presenti, viene fatta con il volontario una prima visita al malato e alla famiglia. Il volontario quando inizia il suo lavoro viene informato dei contatti per eventuali richieste se il paziente peggiora o per situazioni urgenti.

Il programma delle visite a domicilio viene riportato in un apposito calendario, dove si registra data, durata e sede della visita, per questioni di copertura assicurativa. La coordinatrice contatta settimanalmente il volontario che va a domicilio; anche il volontario può chiamare la coordinatrice per consigli e/o supporto. Mensilmente il coordinatore verifica l'andamento delle situazioni con gli infermieri dell'unità operativa CP o con il loro coordinatore.

La Commissione Volontari istituita dalla Fondazione il 27 gennaio 2016, è un organismo consultivo del Consiglio Direttivo soprattutto, ma non solo, per questioni normative: la Commissione Volontari, che include i "senior" dell'Associazione ed i referenti delle varie attività, elabora pareri per il Consiglio Direttivo, l'organo decisionale e operativo dell'Associazione, cui spettano le decisioni finali. La Commissione Volontari ha svolto un intenso lavoro soprattutto nel primo periodo della nascita di Associazione e all'apertura di Casa Hospice Cima Verde, operando con continuità con riunioni cadenzate mensilmente. Successivamente la Commissione ha operato solo su richiesta del Consiglio Direttivo.

Per quanto riguarda la pagina Facebook, oltre a Cecilia Dal Ri se ne occupano anche Sandra Pederghana e Sandra Bevilacqua, recentemente poco attive, Cecilia, posta circa 3-4 volte la settimana, condividendo prevalentemente argomenti inerenti le Cure Palliative. Chiede supporto di altre persone attive su Facebook in modo da aumentare la visibilità di Associazione.

Per quanto riguarda le criticità, Cecilia evidenzia le seguenti:

1. la carenza di informazioni al volontario Stare prima di iniziare con un nuovo paziente;
2. il miglioramento dell'utilizzo del coordinatore volontari in Equipe;
3. il miglioramento delle consegne ad inizio turno (tra operatori e volontari, tra volontari e volontari);
4. l'email del Lunedì attualmente include tra i destinatari anche volontari non attivi: si chiede se sia opportuno inviarla anche ad essi.

## **Varie ed eventuali**

Dopo gli incontri Roldano Cattoni propone un confronto su tre punti:

1. Nomina nuovo rappresentante di Associazione la consulta della salute (al posto di Andrea Benoni, membro del precedente Consiglio Direttivo).  
Si decide di posporre la decisione a quando verranno stabiliti i ruoli e il piano di lavoro dopo il giro di incontri; per ora si chiede la disponibilità ad Andrea Benoni di continuare, eventualmente con delega ad un attuale consigliere in caso di impossibilità a partecipare;

2. Incontro con Fondazione:  
Per maggior efficienza il Consiglio Direttivo da mandato al Presidente Roldano Cattoni di incontrare il Presidente di Fondazione; eventuali incontri collegiali del Consiglio Direttivo di Associazione col Consiglio di Amministrazione di Fondazione potranno avvenire più avanti.
3. Data per incontro con il precedente Consiglio Direttivo:  
Si concorda per Mercoledì 11/12 20:30 (NdR: successivamente spostata a Mercoledì 04/12),

La riunione viene chiusa alle ore 21.45.

Il Presidente

Il Segretario