



## **Istituto delle Suore Francescane di Cristo Re**

Centro di servizi per persone anziane non autosufficienti "Villa Bianca"

Via Bellavista, 8 31020 Tarzo (TV)

Tel. 0438/587101 Fax 0438/587617

## **PROGETTO DI SETTORE - ANNO 2017**

Area:

**EDUCATIVA**

Centro di responsabilità:

**SERVIZIO EDUCATIVO**

Responsabili:

**DR. FRANCO CANAL**

.....

**DOTT.SSA ALESSANDRA BOTTEGA**

.....



## Istituto delle Suore Francescane di Cristo Re

Centro di servizi per persone anziane non autosufficienti "Villa Bianca"

Via Bellavista, 8 31020 Tarzo (TV)

Centro di responsabilità	<b>SERVIZIO EDUCATIVO</b>
Responsabili	DR. FRANCO CANAL
	DOTT.SSA ALESSANDRA BOTTEGA

### QUADRO DI RIFERIMENTO OPERATIVO

	<u>servizio educativo</u>		
	<u>Progetti di miglioramento d'area</u>		

### DOCUMENTO DIRETTIVE

Comunicazione puntuale ai diversi stakeholders delle azioni intraprese nell'ambito educativo
Formazione dell'equipe di Villa Bianca: progettazione di un percorso ad hoc stilato sulla base dei bisogni formativi raccolti. (Progetto in condivisione con la Direzione)
2 linee operative individuate dagli educatori.

## 1. ANALISI RETROSPETTIVA

In relazione alle linee di indirizzo del progetto di settore 2017 si esplicano alcune considerazioni rispetto alla situazione retrospettiva.

### **Comunicazione puntuale ai diversi stakeholders delle azioni intraprese nell'ambito educativo:**

#### Progetto condiviso con i servizi fisioterapico, educativo, psicologico e sociale.

Le attività a favore delle ospiti proposte dal servizio educativo, fisioterapico, psicologico e sociale vengono al momento comunicate ai diversi stakeholders (ospiti, parenti, personale...) principalmente attraverso 4 principali canali:

- 1) UOI,
- 2) CALENDARIO ATTIVITA' AL PIANO
- 3) BROCHURE DI SETTORE
- 4) ATLANTE

UOI: in sede di unità operativa interna viene data comunicazione ai parenti sul progetto terapeutico individuale del loro congiunto con le relative attività educative programmate dal servizio educativo.

CALENDARIO ATTIVITA' AL PIANO: Nella sala di soggiorno di ogni singolo piano come mezzo di comunicazione delle attività proposte è presente un grande calendario a muro con il programma delle attività settimanali.

BROCHURE DI SETTORE: Nella sala soggiorno all'entrata della casa sono disponibili delle brochure di settore con una sintetica presentazione dei diversi servizi e delle attività da loro proposte.

ATLANTE: All'interno del sistema informatico Atlante sono registrati tutti i progetti di gruppo e individuali con relativa consuntivazione delle presenze e della qualità della partecipazione di ogni ospite. I dati di ogni singolo ospite sono accessibili ai relativi parenti tramite una password personalizzata.

### **Formazione dell'equipe di Villa Bianca: progettazione di un percorso ad hoc stilato sulla base dei bisogni formativi raccolti. (Progetto in condivisione con la Direzione):**

Il servizio educativo, sino ad ora non è mai stato coinvolto direttamente nella programmazione del processo formativo aziendale, da quest'anno la direzione ha accolto la disponibilità del servizio educativo a collaborare per promuovere percorsi di educazione permanente e professionale per i dipendenti del Centro di Servizi di Villa Bianca.

### **2 linee operative individuate dagli educatori:**

#### 1° linea operativa: MUSICOTERAPIA

Al fine di stimolare il maggior numero possibile di utenti il servizio educativo ha privilegiato la programmazione di attività di stimolazione sociale e cognitiva di gruppo. Questo ha comportato ad una marginale attivazione di attività di tipo individualizzato.

#### 2° linea operativa: AUTOBIOGRAFIA

All'interno del servizio psico-socio-pedagogico sinora non è mai stata sperimentata una progettualità finalizzata al racconto della storia di sé seguendo un protocollo educativo basato sulla pedagogia autobiografica di Duccio Demetrio. Per questo è stato scelto, unendo i servizi sociale ed educativo, di avviare sperimentalmente questa attività nel nostro CDS.

# 1. ANALISI PROSPETTICA

## Analisi dei bisogni/ tendenza di medio-lungo periodo

### **Comunicazione puntuale ai diversi stakeholders delle azioni intraprese nell'ambito educativo:**

L'analisi retrospettiva ha messo in evidenza l'uso di vari strumenti di comunicazione delle attività implementate dai diversi servizi. Nonostante ciò, visto la crescente importanza che la comunicazione ai diversi stakeholders delle azioni intraprese a favore delle ospiti sta assumendo, si ritiene opportuno incrementare questo tipo di azione divulgativa.

Il bisogno a medio lungo termine è quindi quello di trovare nuovi strumenti di comunicazione delle attività individuali e di gruppo proposte durante l'anno 2017.

### **Formazione dell'equipe di Villa Bianca: progettazione di un percorso ad hoc stilato sulla base dei bisogni formativi raccolti. (Progetto in condivisione con la Direzione):**

Da una prima analisi dei bisogni formativi raccolti attraverso questionario emergono i seguenti dati:

- il 47% del personale dipendente ha consegnato il questionario
- il 20% del personale che ha risposto al questionario ha suggerito dei percorsi formativi oltre le 4 opzioni proposte (Giuridico-amministrativa – Organizzazione del lavoro e gestione delle risorse – Valutazione e qualità del servizio – Area valoriale)
- 4 hanno scelto l'area giuridico- amministrativa- 23 l'area Organizzazione del lavoro e gestione delle risorse – 18 Valutazione e qualità del servizio 8 L'Area valoriale.

Questa attività di raccolta delle informazioni utili alla esatta individuazione dei bisogni di formazione è cruciale e propedeutica alla realizzazione operativa di qualsiasi attività formativa.

L' evidenza di una risposta medio-bassa al questionario ci pone un primo obiettivo nel medio- lungo periodo in vista di una attività formativa futura:

- identificare, in sinergia con la direzione e suggerirei del servizio psicologico, una modifica del questionario e delle eventuali modalità di somministrazione dello stesso, o valutare metodologie diverse sicuramente meno significative dal punto di vista dell'efficienza (obiettivo/risorse). In questa fase di reperimento dati va, comunque, considerato che gli strumenti dell'ascolto organizzato (questionario, interviste) possono unire alla propria analisi soggettiva dei bisogni formativi, altre letture improprie, legate a bisogni personali: comando, controllo, immagine. Per ridurre tale rischio la formazione permanente andrebbe condotta in tutte le sue fasi da un soggetto esterno.

L'analisi dei fabbisogni formativi, è la prima fase del processo di formazione.

Per essere efficace, l'attività progettuale della formazione deve prevedere una forte integrazione tra tutti gli attori in gioco, committente (Direzione di Villa Bianca), partecipanti al corso (dipendenti), formatori.

In questa fase è necessario valutare:

- In quale misura e in quali condizioni, la formazione può soddisfare le esigenze individuate senza creare false aspettative.
- Prevedere gli indicatori da monitorare per misurare l'efficacia delle azioni formative

- Il Piano Personale di Miglioramento: costruire un piano d'azione concreto per lavorare sulle proprie aree di miglioramento individuate durante il corso di formazione:
  - Cosa voglio continuare a fare?
  - Cosa voglio evitare?
  - Cosa voglio iniziare a fare?
- Caratteristiche degli obiettivi:
  - specifici e realistici
  - coerenti
  - tendenzialmente non conflittuali
  - formulati in maniera non equivocabile
  - misurabili
  - significativi
  - novità e innovazione
  - raggiungibili

La formazione deve necessariamente prendere avvio da necessità ed esigenze specifiche, dunque da una valutazione puntuale, precisa, approfondita ma comunque sufficientemente aderente alla realtà dei bisogni da soddisfare, di carenze da colmare, in riferimento ad aree e requisiti professionali correttamente identificati.

Così detto sembra tutto al tempo stesso chiaro ed ovvio.

Nella pratica invece molte cose diventano meno scontate.

Ad esempio l'identificazione tout court della formazione con il corso; una scarsa attenzione alla valutazione degli effettivi risultati di un processo di apprendimento, una valutazione dei bisogni troppo generica, una progettazione didattica autoreferenziale e troppo distante dalla realtà. Perdere di vista il legame sottile che lega tutte queste fasi significa ingigantirne le distanze. Così la formazione tende inevitabilmente a riprodursi attraverso i corsi che fa, ad auto confermare e di conseguenza a distanziarsi progressivamente dalla realtà che al contrario continua, per conto suo, ad evolvere e trasformarsi. Ed è ovvio che uno dei modi per essere per rimanere aderenti alla realtà è quello da un lato di investigarne i bisogni, dall'altro di misurarsi con i risultati ottenuti.

## **2 linee operative individuate dagli educatori.**

### 1° linea operativa: MUSICOTERAPIA

L'analisi retrospettiva ha messo in evidenza la scarsità di interventi di tipo individualizzato a favore delle utenti della struttura.

Il bisogno a medio lungo termine è quello di realizzare un progetto attraverso il quale realizzare interventi individuali che portino:

- ad operare con utenti che necessitano di interventi di tipo individualizzato.
- ad un intervento più mirato su aspetti cognitivi/emozionali capaci di aprire un canale di comunicazione verbale/non verbale.
- all'uso di nuove tecniche e strumenti operativi.

## 2° linea operativa: AUTOBIOGRAFIA

Il bisogno a medio e lungo termine è quello di sperimentare una metodologia pedagogica sin'ora mai avviata all'interno del nostro servizio di cura. Questa nuova prospettiva prevederà una fase sperimentale condotta in maniera coordinata tra il servizio sociale e quello educativo al quale seguirà una verifica sull'intero processo, rispetto alla tempistica, setting, tipologia di utenza, significatività percepita dell'intervento.

Alla luce della verifica, nel medio-lungo periodo, si valuterà la possibilità di una applicazione del protocollo pedagogico con due piccoli gruppi condotti in modo autonomo dai due servizi aumentando l'offerta all'utenza.

### **Obiettivi di settore**

#### **Comunicazione puntuale ai diversi stakeholders delle azioni intraprese nell'ambito educativo:**

- Incrementare la comunicazione ai diversi stakeholders delle azioni intraprese nell'ambito educativo a favore degli utenti.
- Valutare il grado di soddisfazione degli stakeholders sulla comunicazione delle azioni intraprese a favore delle ospiti ipotizzando di ottenere un livello di gradimento pari al 70% nell'item appositamente creato all'interno del questionario sulla soddisfazione dell'utenza

#### **Formazione dell'equipe di Villa Bianca: progettazione di un percorso ad hoc stilato sulla base dei bisogni formativi raccolti. (Progetto in condivisione con la Direzione):**

L'obiettivo è sostenere l'attività formativa di Villa Bianca come momento di: dialogo, formazione permanente, costruzione partecipata e condivisa fra tutto il personale di Villa Bianca di una azione di cura e garantirne quindi l'efficacia, quali:

- Analisi dei bisogni formativi
- Individuare, sulla base dei bisogni, gli obiettivi da raggiungere
- Identificare quali azioni formative rispondono meglio al raggiungimento degli obiettivi
- Individuare gli indicatori di misurazione dell'efficacia dell'azione formativa (processo che va oltre il corso di formazione)
- Costruire un piano d'azione concreto
- Monitoraggio e verifica

#### **2 linee operative individuate dagli educatori.**

##### 1 linea operativa: MUSICOTERAPIA

- Incrementare le attività individuali a favore dell'utenza.
- Stimolare le capacità cognitivo-relazionali degli utenti che verranno inseriti nel progetto.

##### 2° linea operativa: AUTOBIOGRAFIA

L'autobiografia trova molte applicazioni ed è usata anche in ambito "curativo" anche se non propriamente clinico, per esempio in tutte le situazioni in cui sono necessarie terapie di aiuto: tra cui le comunità di anziani, che si sentono ormai al fine della loro vita, e come tali inutili, e invece quando cominciano a raccontarsi, scoprono una nuova ricchezza, e una nuova gioia.

L' utilità e l'importanza dell'uso del metodo autobiografico nelle pratiche educative è motivata da molte ragioni, in particolare nella relazione con l'utenza di cui ci prendiamo cura possiamo individuare alcuni scopi significativi di questa pratica educativa, sempre comunque relativamente all'integrità cognitiva dell'ospite:

- Vuol dire prendersi del tempo per sé, prendersi cura del nostro io, in sintesi: volerci bene.
- Andare alla scoperta di pezzi lontani, dimenticati della propria storia, significa conoscerci di più. Cercare di comprendere strutture che ci sembravano senza forma, senza equilibrio, o senza coerenza. Dare risposte a vecchie domande. Per questo, l'autobiografia è una forma di auto-formazione permanente, per qualunque età.
- Scrivere la nostra storia, o periodi della nostra vita, o frammenti sparsi di essa, di persone che abbiamo incontrato, di momenti vissuti, ci aiuta a trovare fili che potevamo avere perso. A trovare spiegazioni fino a quel momento rimaste nascoste. E' una forma di autoanalisi, che aiuta – laddove se ne senta il bisogno - a trovare risposte personali, autentiche, a problemi personali, per i quali nessuno, nessun altro può cercare soluzioni al nostro posto.
- Andare alla ricerca dei ricordi, serve anche a ricercare la bellezza. Ci sono forse tanti ricordi belli che abbiamo dimenticato, tra le mille traversie della vita. Gli esercizi della memoria, ci aiutano a ritirarli fuori, e così... a sorridere di più. Significa quindi, per conseguenza, far circolare quella bellezza che noi stessi abbiamo trovato nel rimembrare.
- Narrare e scrivere, quando i nostri scritti sono condivisi con altri, significa offrire ad altri la possibilità di conoscerci così come noi ci percepiamo.
- Esercitare la memoria, comporta anche l'esercizio dell'ascolto. L'ascolto di noi stessi. In tal modo, ci aiuta anche ad aumentare la nostra capacità di ascolto anche degli altri, e delle loro storie. Dunque, crea comunicazione. Onde di condivisione che poi girano nell'aria.
- Raccontare le proprie memorie, serve per lasciare ai famigliari la conoscenza delle radici. Di mondi che via via stanno scomparendo. Un genitore (o un nonno!) che lascia ai figli e nipoti le memorie della propria vita, da prima ancora che i bambini nascessero, lascia loro un patrimonio meraviglioso di conoscenza, e di affetti.

### **Il problema dell'obiettività**

La ricerca basata su metodi quantitativi ha sempre criticato e messo in dubbio la validità dell'uso scientifico dei racconti autobiografici. La ricerca qualitativa, invece, afferma l'importanza dell'esperienza individuale, la quale suggerisce allo studioso nuovi interrogativi e lo induce alla revisione dei processi. Il maggiore punto di disaccordo fra i due indirizzi di ricerca è, per quanto riguarda il metodo autobiografico, il problema dell'aderenza della narrazione alla realtà.

Un elemento fondamentale del pensiero narrativo è la coerenza, che porta il narratore di sé a trarre il proprio racconto dall'insieme caotico dei ricordi, disponendo le singole esperienze secondo un filo logico e dotato di significato. La memoria, inoltre, è un processo dinamico e implica una reinterpretazione continua del passato, che viene aggiornato e arricchito di nuovi particolari alimentati dal vissuto quotidiano, che agisce retroattivamente modificando i ricordi. L'autobiografo ricostruisce dunque la propria esistenza attraverso una rivisitazione creativa che trasforma i fatti in artefatti. L'educatore, nell'adottare questo metodo, sa già in partenza che nella narrazione autobiografica non c'è obiettività, ma il suo interesse è rivolto soprattutto alle modalità del racconto e ai significati attribuiti dal narratore al proprio vissuto.

A tal fine, esposte le difficoltà nell'individuare elementi oggettivi che misurino la significatività dell'intervento ne indicheremo solo alcuni sulla base di una possibile tracciabilità attraverso principalmente l'osservazione diretta e partecipata:

- Sperimentare nuove tecniche di conduzione delle attività di gruppo;

- Aumentare l'offerta dei servizi;
- Migliorare il benessere;
- Stimolare le capacità di memoria, di comunicazione, di ascolto.

## **Azioni**

### **Comunicazione puntuale ai diversi stakeholders delle azioni intraprese nell'ambito educativo:**

Il servizio educativo, in sinergia con il servizio fisioterapico, psicologico e sociale, ha individuato i seguenti strumenti per incrementare la comunicazione ai diversi stakeholders delle azioni intraprese a favore degli utenti di Villa Bianca:

Entro il mese di marzo:

- **Giornalino bimensile "CIAO":** realizzazione di un giornalino interno bimensile dove si racconteranno le attività svolte nei mesi corrispondenti. (resp. Franco Canal)

Entro il mese di marzo:

- **Pannello espositore foto attività nella sala caffè:** realizzazione di un pannello espositore nel quale verranno pubblicate le foto delle varie attività svolte con una loro breve presentazione. (resp. Alessandra Bottega)

Entro il mese di marzo:

- **Proiezione foto/video su televisore in sala caffè:** proiezione di foto/video delle attività attraverso l'uso del televisore posto nella sala caffè. (resp. Serena Buosi)

### **Formazione dell'equipe di Villa Bianca: progettazione di un percorso ad hoc stilato sulla base dei bisogni formativi raccolti. (Progetto in condivisione con la Direzione):**

Per rendere più mirato ed efficace il processo è bene delineare puntualmente come l'organizzazione intenda impostare la gestione della formazione e gestire le risorse a sua disposizione per questa attività, evidenziando in particolare:

- esigenze e obiettivi aziendali e personali da cui derivano fabbisogni formativi in linea con le strategie dell'organizzazione
- raccolta delle richieste dai vari attori coinvolti nel processo elaborazione e scoring bisogni formativi dipendenti
- definire aree e obiettivi formativi
- fasi del processo formativo e modalità di erogazione
- identificare e/o progettare interventi formativi
- definire periodi di svolgimento e durata
- definire costi previsti e allocare le risorse in base al budget a disposizione
- definire destinatari
- definire tipologia e metodo di erogazione: corsi, convegni, lezioni, esercitazioni, simulazioni ecc.
- metodi e criteri per la misurazione degli outcome della formazione.



## **2 linee operative individuate dagli educatori:**

### 1° linea operativa: MUSICOTERAPIA

Tra le attività di gruppo proposte dal servizio educativo vi è anche quella di canto corale nel quale l'elemento sonoro musicale viene usato come strumento di socializzazione. La strutturazione dell'attività fa rientrare l'intervento nella sfera dell'animazione musicale. Gli obiettivi, le tecniche e gli indicatori individuati, mirano prevalentemente all'aspetto ricreativo e socializzante dell'esperienza.

La tecnica impiegata (canto corale) e il fine (la socializzazione e il divertimento) dell'intervento si rivolgono quindi ad un target di ospiti che conservano ancora un livello di capacità cognitive tale da consentire loro una, seppur minima, partecipazione attiva.

La musicoterapia ha dimostrato con evidenze scientifiche che l'elemento sonoro musicale può avere una valenza preventiva, terapeutica e riabilitativa. L'uso della "musica" in tutte le sue forme e dimensioni si è dimostrato come possibile strumento per aprire un canale comunicativo in particolar modo là dove la comunicazione verbale è deficitaria o addirittura assente. La musicoterapia quindi si presta benissimo come possibile valida terapia non farmacologica per interventi di tipo individuale.

Entro il mese di febbraio:

- Il servizio educativo realizzerà un progetto di musicoterapia attiva/ricettiva a favore delle ospiti che necessitano di un intervento individualizzato e che dimostrino sensibilità all'elemento sonoro musicale.

### 2° linea operativa: AUTOBIOGRAFIA

Entro il mese di febbraio:

- Individuazione del gruppo sperimentale
- Il servizio educativo avvierà un progetto sperimentale in collaborazione con il servizio sociale
- Acquisirà il materiale necessario per avviare il progetto (quaderni ad anelli, fogli)
- Individuerà i criteri di valutazione qualitativi (questionario di gradimento/schede di osservazione partecipata)

Entro il mese di giugno:

- Realizzazione completa del diario personale del gruppo sperimentale

Entro il mese di luglio:

- Verifica del progetto sperimentato

Entro il mese di ottobre:

- Valuterà la possibilità di estendere il progetto a due gruppi condotti separatamente dai servizi: sociale ed educativo

## 2. STRUMENTI DI CONTROLLO QUALITATIVO

### Indicatori di processo e di esito

#### **Comunicazione puntuale ai diversi stakeholders delle azioni intraprese nell'ambito educativo:**

##### Indicatori di processo (rispetto alle azioni previste)

- 100% rispetto dei tempi previsti nel progetto
- 100% avvio delle azioni previste nel progetto

##### Indicatori di esito (rispetto agli obiettivi previsti)

- gradimento pari al 70% nell'item appositamente creato all'interno del questionario sulla soddisfazione dell'utenza, riguardante la comunicazione delle attività ai diversi stakeholders.

#### **Formazione dell'equipe di Villa Bianca: progettazione di un percorso ad hoc stilato sulla base dei bisogni formativi raccolti. (Progetto in condivisione con la Direzione):**

##### Indicatori di processo

- esigenze e obiettivi aziendali e personali da cui derivano fabbisogni formativi in linea con le strategie dell'organizzazione → 1 Consiglio direttivo in cui si discute delle linee formative 2017
- raccolta delle richieste dai vari attori coinvolti nel processo elaborazione e scoring bisogni formativi dipendenti
- definire aree e obiettivi formativi
- fasi del processo formativo e modalità di erogazione
- identificare e/o progettare interventi formativi
- definire periodi di svolgimento e durata
- definire costi previsti e allocare le risorse in base al budget a disposizione
- definire destinatari
- definire tipologia e metodo di erogazione: corsi, convegni, lezioni, esercitazioni, simulazioni ecc. → definizione di almeno 1 corso formativo
- metodi e criteri per la misurazione degli outcome della formazione. → definizione di 1 questionario per ogni piano formativo e monitoraggio delle differenze quantitative dei processi tramite con definizione di almeno 1 scheda di monitoraggio.

##### Indicatore di esito

- identificare indicatori e strumenti di verifica per valutare l'efficacia del piano formativo → Risposte corrette al 80% nel questionario post-piano e 70% a 6 mesi su estratto di questionario
- identificare indicatori e strumenti di verifica per valutare l'efficacia sul campo degli interventi formativi → Differenza quantitativa (almeno >1) nei processi post-corso

## **2 linee operative individuate dagli educatori:**

### 1° linea operativa: MUSICOTERAPIA

#### Indicatori di processo (rispetto alle azioni previste)

- 100% rispetto dei tempi previsti nel progetto specifico
- 100% avvio delle azioni previste nel progetto specifico

#### Indicatori di esito (rispetto agli obiettivi previsti)

- n. di nuovi interventi a favore di ospiti con medio/grave deficit cognitivo
- n. di indicatori riferiti ad aspetti cognitivi/relazionali inseriti nel progetto specifico

### 2° linea operativa: AUTOBIOGRAFIA

#### Indicatori di processo (rispetto alle azioni previste)

- 100% rispetto dei tempi previsti nel progetto specifico
- 100% avvio delle azioni previste nel progetto specifico

#### Indicatori di esito (rispetto agli obiettivi previsti)

- 70% dei questionari o schede di osservazione partecipata con esito positivo