



Istituto delle Suore Francescane di Cristo Re
Sede Legale: Castello 2758 – 30122 Venezia (VE)
Filiale: Casa di Riposo "Villa Bianca"
Via Bellavista, 8 31020 Tarzo (TV)
Tel.0438/587101 Fax 0438/587617
P.I. e C.F. 00634360275

PROGETTO DI SETTORE - ANNO 2017

Area:

SOCIALE

Centro di responsabilità:

SERVIZIO SOCIALE

Responsabile:

BUOSI SERENA

Secondo referente:

RAMPADO STEFANIA e BOTTEGA ALESSANDRA



Istituto delle Suore Francescane di Cristo Re
Sede Legale: Castello 2758 – 30122 Venezia (VE)
Filiale: Casa di Riposo “Villa Bianca”
Via Bellavista, 8 31020 Tarzo (TV)
Tel.0438/587101 Fax 0438/587617
P.I. e C.F. 00634360275

Centro di responsabilità	SERVIZIO SOCIALE
Responsabile	BUOSI SERENA
Secondo Referente	RAMPADO STEFANIA e BOTTEGA ALESSANDRA

ANALISI

• COMUNICAZIONE

Visto la crescente importanza che la comunicazione ai diversi stakeholders delle azioni intraprese a favore delle ospiti sta assumendo, è stato valutato opportuno incrementare questo tipo di azione divulgativa. Si è pensato quindi di trovare nuovi strumenti di comunicazione delle attività individuali e di gruppo proposte durante l'anno 2017.

• BILANCIO SOCIALE

Il bilancio sociale è un documento che le aziende decidono di redigere volontariamente per rendere conto del loro comportamento agli stakeholders. E' quindi, un efficace e strategico strumento di comunicazione e gestione delle relazioni sociali, che aiuta a promuovere e potenziare il dialogo con le parti sociali e, al tempo stesso, contribuisce a far crescere all'interno dell'azienda il senso di responsabilità sociale. Una comunicazione fatta in modo corretto e trasparente, crea fiducia e la fiducia crea consenso migliorando le relazioni interne ed esterne.

Con l'entrata in vigore della **L.R. 23/2012** "Norme in materia di programmazione socio sanitaria" in particolare all'art. 15 sulla trasparenza, vi è sempre più la necessità di fornire chiare indicazioni di come vengono utilizzati i fondi pubblici, e non solo, ottenuti a vario titolo. Per cercare di rispondere a questa linea d'indirizzo insieme alla Direzione, al RGQ e alla Responsabile delle risorse umane si procederà alla stesura di una prima bozza del bilancio sociale di sede.

• SVILUPPO PROGETTO ACCOGLIENZA

Villa Bianca ha da sempre predisposto un percorso di accoglienza per le ospiti e i loro familiari che, prevalentemente, aveva come obiettivo quello di raccogliere informazioni utili all'assistenza dell'ospite e a creare un clima di collaborazione e fiducia tra il personale della struttura e i familiari.

Tale percorso si esplicitava essenzialmente in un colloquio pre-ingresso con i familiari, condotto dall'Assistente Sociale, e nel rendere disponibile uno spazio di ascolto per gli stessi, in caso di bisogno, da parte della Psicologa.

Con il passare del tempo si è sentita la necessità di strutturare in modo più completo e continuo nel tempo tale approccio, coordinando le azioni dell'Assistente Sociale con quelle della Psicologa e costruendo strumenti di lavoro, specifici e mirati, da utilizzare in maniera sistematica. E' stato introdotto nel corso del 2016 un breve questionario specifico, rivolto ai familiari, sul primissimo periodo dopo l'inserimento in struttura (circa 1 mese) che ha evidenziato un buon grado di soddisfazione rispetto alle aree indagate. Ci è sembrato opportuno approfondire il livello di gradimento in un momento successivo di maggior consapevolezza della nuova realtà, il CDS, talvolta totalmente sconosciuta. Si è creato quindi un secondo questionario che prevede alcuni degli item presenti nel questionario a 1 mese e altri di nuovi. Esso verrà consegnato in occasione della seconda UOI (1R6M) che avviene all'incirca dopo 7 mesi dall'ingresso.

• 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. Per questo è stato scelto, unendo i servizi sociale ed educativo, di avviare sperimentalmente questa attività nel nostro CDS.

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, al setting, alla tipologia di utenza, alla 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

• COMUNICAZIONE

Incrementare la comunicazione ai diversi stakeholders delle azioni intraprese a favore delle ospiti, in particolare sulle attività individuali e di gruppo proposte dai vari servizi. Il tutto in sinergia con gli altri professionisti.

• BILANCIO SOCIALE

Il Bilancio Sociale è un importantissimo strumento di comunicazione, un mezzo fondamentale per svolgere un'attività di relazioni pubbliche, per migliorare le nostre relazioni sociali e farci conoscere in un'ottica anche di impresa.

L'obiettivo che ci si pone è quello di rafforzare la percezione pubblica del lavoro svolta all'interno del nostro ente, dando indicazioni, il più chiare possibili, su quali sono le entrate che otteniamo e su come impieghiamo tali risorse.

• SVILUPPO PROGETTO ACCOGLIENZA

Monitorare in maniera sistematica come il famigliaire percepisce il lavoro svolto in struttura a favore della propria congiunta e l'adattamento di quest'ultima.

• 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 famigliaire 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.

Vista la difficoltà oggettiva di quantificare quanto sopra descritto si sono definiti dei macro obiettivi:

- ✓ 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

- raccolta di foto, video e creazione di brevi descrizioni di ogni attività proposta con le finalità attese dai vari servizi e loro pubblicazione nel televisore installato nella sala caffè
- creazione di apposito item da inserire nella customer satisfaction sul ritorno avuto in relazione all'incremento delle modalità di comunicazione sulle attività intraprese dai vari servizi

• BILANCIO SOCIALE

- Stesura prima bozza bilancio sociale di sede

- **SVILUPPO PROGETTO ACCOGLIENZA**

- stesura prima bozza bilancio sociale di sede
- creazione nuovo questionario da consegnare a circa 7 mesi dall'ingresso

- **AUTOBIOGRAFIA**

- Individuazione del gruppo sperimentale
- Inizio attività con il servizio educativo
- Acquistare il materiale necessario per avviare il progetto (quadernoni ad anelli, fogli)
- Individuare i criteri di valutazione qualitativi (questionario di gradimento/schede di osservazione partecipata)
- Realizzazione completa del diario personale del gruppo sperimentale
- Verifica del progetto sperimentato
- Valutare la possibilità di estendere il progetto a due gruppi condotti separatamente dai due servizi

INDICATORI

Indicatori di processo:

- **COMUNICAZIONE**

- Proiezione foto, video e materiale raccolto entro il 31/03/2017 (con aggiornamento in base all'evolversi delle attività)
- Creazione item specifico entro il 28/02/2017

- **BILANCIO SOCIALE**

- Redazione bilancio sociale entro 30/09/2017

- **SVILUPPO PROGETTO ACCOGLIENZA**

- Creazione nuovo questionario di soddisfazione dei familiari entro il 28/02/2017
- 90% questionari consegnati ai familiari a 7 mesi dall'ingresso
- Almeno 80% questionari riconsegnati

- **AUTOBIOGRAFIA**

- Individuazione del gruppo sperimentale entro il 28/02/2017
- Inizio attività con il servizio educativo entro il 28/02/2017
- Acquistare il materiale necessario per avviare il progetto (quadernoni ad anelli, fogli) entro il 28/02/2017
- Individuare i criteri di valutazione qualitativi (questionario di gradimento/schede di osservazione partecipata) entro il 28/02/2017
- Realizzazione completa del diario personale del gruppo sperimentale entro il 30/06/2017
- Verifica del progetto sperimentato entro il 31/07/2017
- Valutare la possibilità di estendere il progetto a due gruppi condotti separatamente dai due servizi entro il 31/10/2017

Indicatori di esito:

- **COMUNICAZIONE**

- Almeno il 70% dei risultati del questionario sull'item specifico sia tra soddisfatto e molto soddisfatto

- **SVILUPPO PROGETTO ACCOGLIENZA**

- Almeno il 70% dei risultati del questionario, consegnato a circa 7 mesi dall'ingresso, sia tra soddisfatto e molto soddisfatto

- **AUTOBIOGRAFIA**

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