Charitas Cristi urget nos!
Piccola Casa della Divina Provvidenza

Lavorare alla Piccola Casa
tra criticità, risorse e proposte: dall'idea alla realtà".
Incontro di formazione e confronto per i Dirigenti

Torino, Sala Fratel Luigi
17-19 settembre 2020

Sostenere le risorse Umane

Serafino Corti, Ph.D.
Direttore Dipartimento delle DDocente di Psicologia delle Disabilità, Università Cattolica del Sacro Cuore (sede di Brescia)
Vice-Presidente SIDIN (Società Italiana Disturbi del NeuroSviluppo)
Fondazione Italiana Autismo (FIA)
Membro del Panel di esperti per la stesura della Linea guida Autismo Adulti Istituto Superiore di Sanità

Cola

©Roland Kranitz/Comedy Wildlife Photography Awards 2020

©Kunal Gupta/Comedy Wildlife Photography Awards 2020

No Fishing

Criticità
nei servizi alle disabilità

- Realtà statiche: più “unità d’offerta” che “servizi”
- No premiati per il loro lavoro ma presenti perché rispettano regole burocratiche (appropriatezza o qualità?)
- Spesso evanescenti: Confondono il dire con il fare e verificare … l’importanza dell’enunciato più che dell’agito. Verifica degli esiti?
- Poco competitivi perché hanno spesso condizione di rendita di posizione (sistema spesso chiuso e ipocontrattualità del “cliente”)

Criticità
nei servizi alla disabilità

- Poca propensione all’ innovazione e alla ricerca clinica applicata
- Poca propensione all’ innovazione e alla ricerca organizzativa (no oggetto di studio)
- Senza visibilità ed orgoglio … vissuti come un costo e, nel miglior delle ipotesi come, un impegno sociale
- Sottostma della ruolo del valore culturale del servizi … perdita della mission

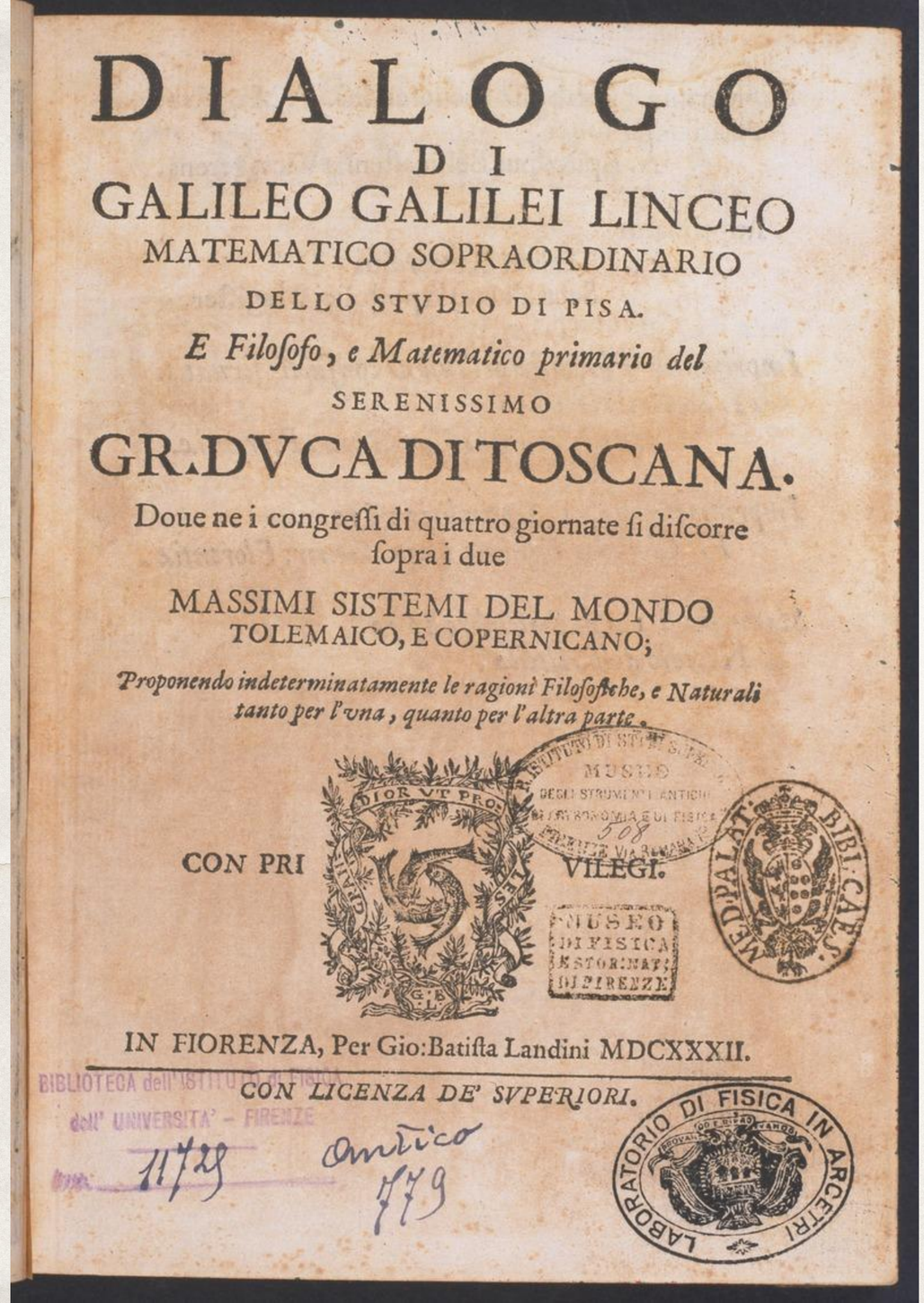
- # Motivazione degli operatori

Mancanza di verticalizzazione
Turni
Conflittualità tra gli operatori
Caratteristica della popolazione adulta
Staticità della popolazione
Costanza della attività
Riconoscimento economico del ruolo
Riconoscimento sociale del ruolo
Eccesso di meritocrazia! (R e P)
Povertà di feedback (R+) sul proprio lavoro (chiarezza obiettivi, abitudine alla verifica e alla “celebrazione risultati” ecc)

Video

Perché?

- Tra il 25% e il 32% degli operatori che lavorano nei servizi per persone con DNS sperimenterebbero alti lavori di stress lavorativo (Hastings, Horne e Mitchell, 2004; Hatton et al., 1999)



DIALOGO
DI
GALILEO GALILEI LINCEO
MATEMATICO SOPRAORDINARIO
DELLO STVDIO DI PISA.
E Filosofo, e Matematico primario del
SERENISSIMO
GR. DVCA DI TOSCANA.
Doue ne i congressi di quattro giornate si discorre sopra i due
MASSIMI SISTEMI DEL MONDO
TOLEMAICO, E COPERNICANO;
Proponendo indeterminatamente le ragioni Filosofiche, e Naturali tanto per l'vna, quanto per l'altra parte.

CON PRIVILEGI.

IN FIORENZA, Per Gio:Batista Landini MDCXXXII.

CON LICENZA DE' SVPERIORI.

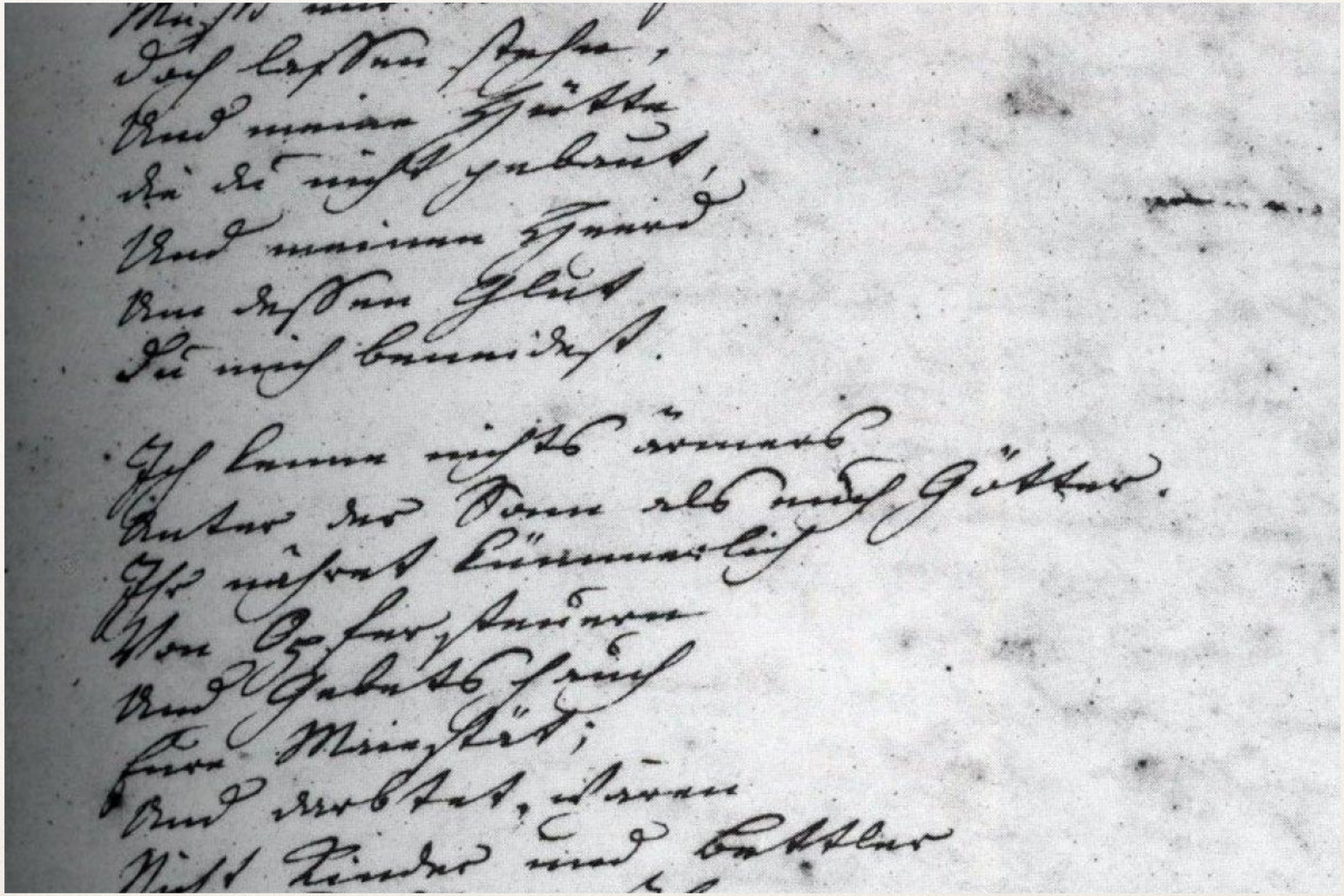
MUSEO DEGLI STRUMENTI ANTICHI DI ASTRONOMIA E DI FISICA FIRENZE VIA RICASOLI 508
MUSEO DI FISICA E STORIA NAT. DI FIRENZE
BIBLIOTECA dell'ISTITUTO DI FISICA dell'UNIVERSITA' - FIRENZE
11729
antico 479
LABORATORIO DI FISICA IN ARCETRI

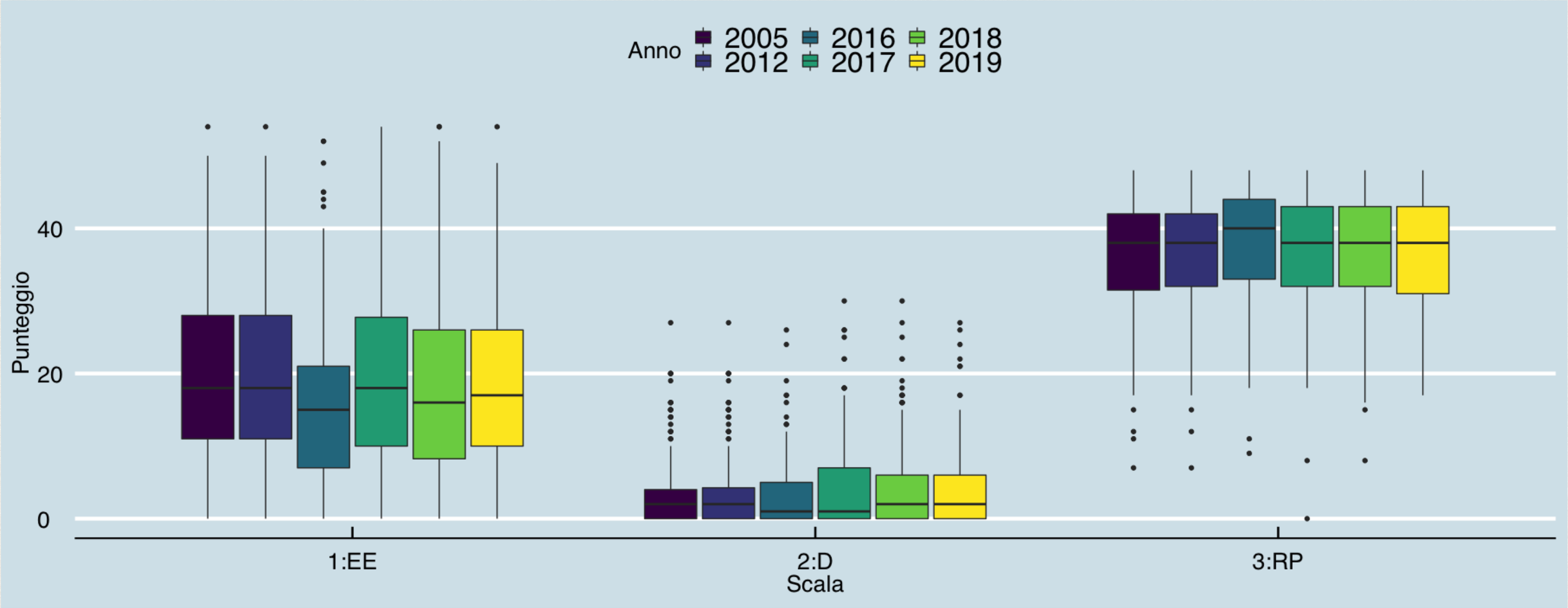
Descrivere

Prevedere

Controllare

Descrivere

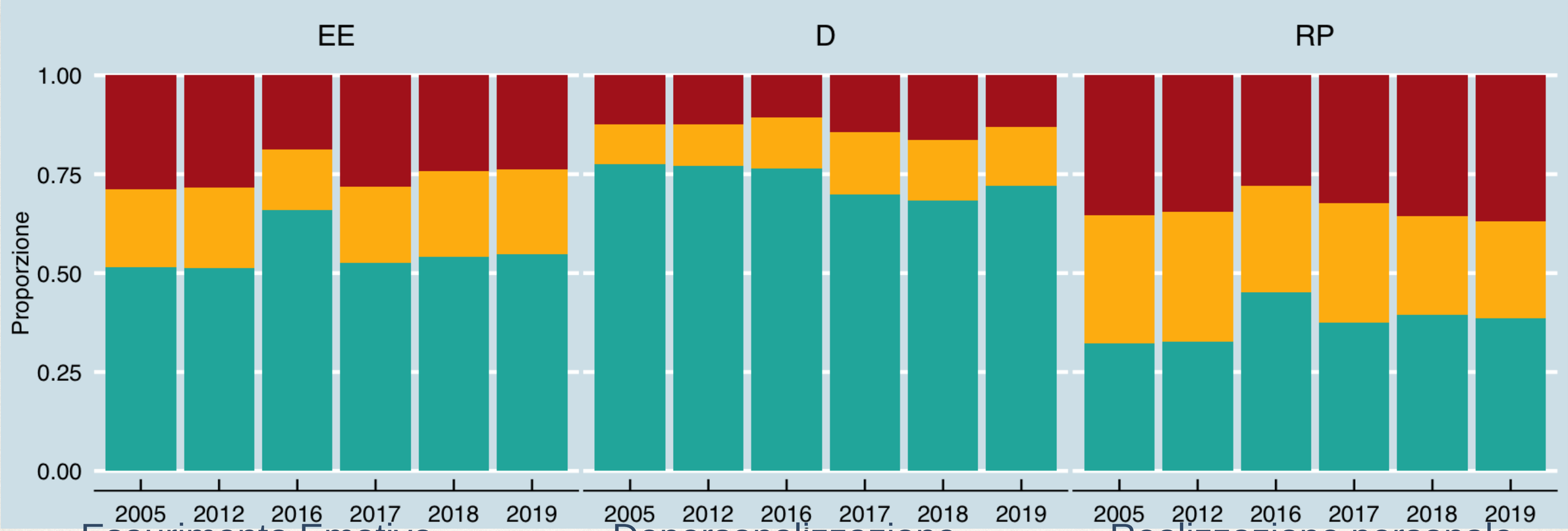




Confronti del Maslach negli anni

Confronti one-way ANOVA between: Esaurimento emotivo migliorato nel 2016 ($F(5, 1089) = 2{,}651$; $p < .05$; $\eta^2 = 0{,}01$)

Disegno simulato prima-dopo



Esaurimento Emotivo

Anno	Alto	Medio	Basso
2005	0,287	0,198	0,515
2012	0,284	0,203	0,513
2016	0,187	0,154	0,659
2017	0,282	0,193	0,525
2018	0,242	0,216	0,542
2019	0,238	0,215	0,547

Depersonalizzazione

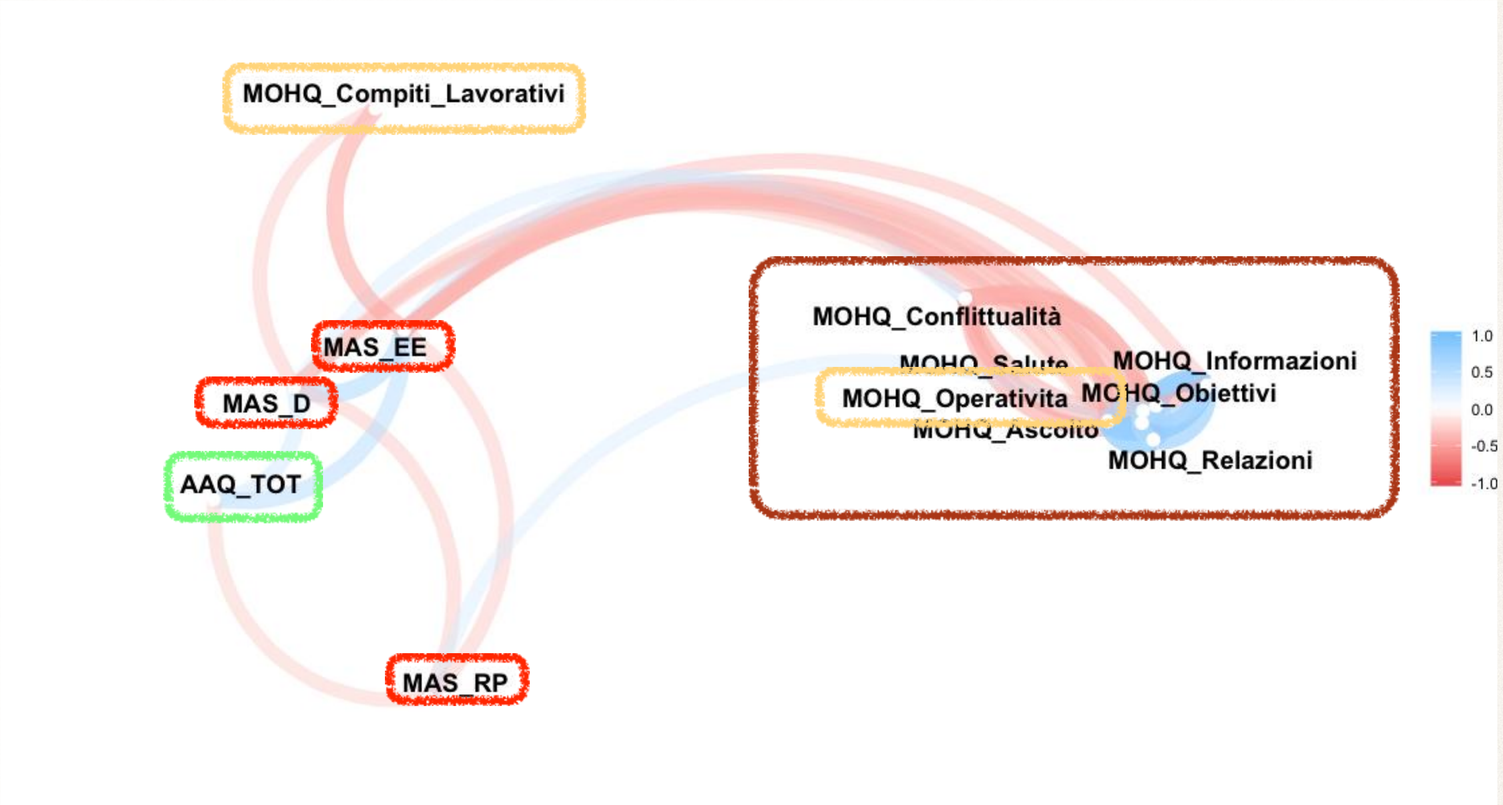
Anno	Alto	Medio	Basso
2005	0,123	0,103	0,774
2012	0,125	0,104	0,771
2016	0,107	0,13	0,763
2017	0,144	0,158	0,698
2018	0,163	0,153	0,683
2019	0,132	0,147	0,721

Realizzazione personale

Anno	Alto	Medio	Basso
2005	0,353	0,323	0,323
2012	0,345	0,327	0,327
2016	0,279	0,27	0,451
2017	0,323	0,302	0,375
2018	0,357	0,249	0,395
2019	0,37	0,243	0,387

Prevedere

Prevedere



Tutti gli altri fattori di rischio dovuti all'organizzazione sono fortemente correlati tra di loro.

Flessibilità psicologica: fattore di protezione contro tutti gli aspetti del burnout

La pesantezza dei compiti lavorativi rappresenta un fattore di rischio (indipendente dagli altri) per l'EE e la D

La capacità di problem solving dell'organizzazione (Operatività) rappresenta un fattore di protezione privilegiato per la realizzazione personale

Gli strumenti

- *Multidimensional Organizational Health Questionnaire* (MOHQ: Avallone e Paplomatas, 2005);
- *Maslach Burnout Inventory* (MBI: Maslach & Jackson, 1981; Maslach, Jackson e Leiter, 1997);
- *Acceptance and Action Questionnaire*-II (AAQ-II: Bond et al., 2011).

Esaurimento emotivo

	Estimate	Standardized	Std. Error	t value	Pr(>|t|)	
AAQ_TOT	0,5091	0,34608	0,05111	9,961	< 2e-16	***
MOHQ_Compiti_Lavorativi	-0,87402	-0,33878	0,0901	-9,701	< 2e-16	***
MOHQ_Obiettivi	-0,53721	-0,12707	0,22284	-2,411	0,0163	*
MOHQ_Ascolto	-0,66052	-0,1332	0,23855	-2,769	0,00584	**
MOHQ_Salute	-0,88906	-0,0728	0,50617	-1,756	0,07965	.

Una maggiore inflessibilità psicologica, compiti lavorativi più pesanti, minore consapevolezza degli obiettivi, minore capacità di ascolto e una minore tutela della salute da parte dell'organizazzione, aumentano **l'esaurimento emotivo**

Il modello è significativo ($F(5, 478) = 86.99$, $p < .001$) e viene predetto il 47.6% della devianza.

Depersonalizzazione

	Estimate	Standardized	Std. Error	t value	Pr(>|t|)	
AAQ_TOT	0,17091	0,26761	0,02636	6,485	0,000000000222	***
MOHQ_Compiti_Lavorativi	-0,23473	-0,20957	0,04647	-5,051	0,000000627	***
MOHQ_Obiettivi	-0,29076	-0,15841	0,10749	-2,705	0,00708	**
MOHQ_Conflittualità	0,20318	0,11839	0,08253	2,462	0,01417	*
MOHQ_Salute	0,50699	0,09563	0,26183	1,936	0,05341	.
MOHQ_Relazioni	-0,17313	-0,08417	0,11415	-1,517	0,13	

Una maggiore inflessibilità psicologica, compiti lavorativi più pesanti, minore consapevolezza degli obiettivi, maggiore Conflittualità, minore tutela della salute da parte dell'organizazzione e relazioni peggiori, aumentano il rischio di **depersonalizzazione**.

Il modello è significativo ($F(6, 477) = 29.73$, $p < .001$) e viene predetto il 27.2% della devianza.

Realizzazione personale

	Estimate	Standardized	Std. Error	t value	Pr(>|t|)	
MOHQ_Operativita	0,52291	0,17254	0,1966	2,66	0,00808	**
AAQ_TOT	-0,22834	-0,24479	0,04058	-5,627	0,0000000312	***
MOHQ_Relazioni	0,32449	0,108	0,19186	1,691	0,09143	.

Una migliore percezione della capacità di *problem solving* da parte dell'organizzazione (Operatività), una maggiore flessibilità psicologica e relazioni migliori aumentano la **realizzazione personale**.

Il modello è significativo ($F(3, 480) = 31.77$, $p < .001$) e viene predetto il 16.6% della devianza.

Controllare

Controllare

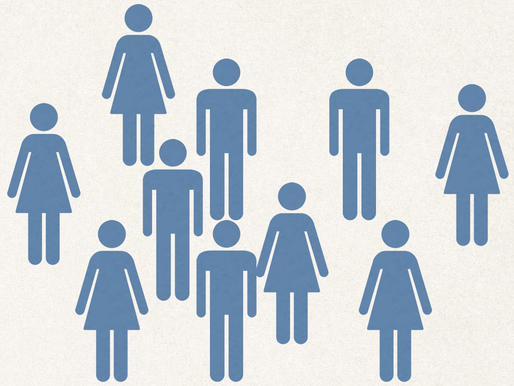
Organizzazione

- carichi fisici ed emotivi particolarmente intensi;
- caratteristiche dei residenti (CB, cronicità…);
- carichi di lavoro (turni);

- stress

senso di efficacia proveniente dall'utilizzo di pratiche educative e terapeutiche *evidence based*

Operatori



- aspetti Valoriali e psicosociali (percezione delle relazioni e del supporto ricevuto)
- flessibilità psicologica;
- stress e coping;

+ resilienza

Agendo sulle caratteristiche dell'operatore

Progetto di vita della PcD

Agendo sulle caratteristiche dell'operatore

Progetto di vita della PcD

Sostegno Post Infortunio

© Ashleigh Scully

Agendo sulle caratteristiche dell'operatore

Progetto di vita della PcD

Sostegno Post Infortunio

Il punto di Vista della Persona con Disabilità

©Brigitte Alcalay/Comedy Wildlife Photography Awards 2020

Agendo sulle caratteristiche dell'organizzazione

1

Circoli di qualità
Colloqui motivazionali
Monitoraggio benessere organizzativo
PdV, presenza delle PcD e Visualizzazione Esiti
Sostegno alla crecsita professionale
Formazione
Tipizzazione delle U.A. e Mix équipe per residenza

Agendo sulle caratteristiche dell'organizzazione

2

Incontri annuali con i famigliari per nuclei abitativi
Condivisione protocollo specifico per le contenzioni
Condivisione protocollo specifico per la problematicità del comportamento
Inserendo percorsi di sostegno esterno (supervisioni e video)

Agendo sulle caratteristiche dell'organizzazione

Circoli di qualità

Finalità

- Costruire servizi flessibili e attenti ai bisogni di QoL della popolazione che accoglie
- Aderire ad una logica di modifica molecolare, per approssimazioni successive (visione a medio termine 5 anni!)
- Sostenere il primato dei bisogni delle persone con disabilità sulle abitudini dell’organizzazione
- Rendere pubblici i propri obiettivi a:
  - Al propri committenti
  - Agli operatori
- Implementare una sistema di riconoscimento dell’efficacia del gruppo di lavoro (coordinatore)
- Sperimentare nuove attività e pratiche non pensate fino a momento

Finalità

- Motivare i propri operatori
  - Utilizzo di un sistema di definizione buttom up degli obiettivi (protagonismo delle scelte)
  - Utilizzo di un sistema evidence based (obiettivi operazionali, criteri, condizioni, esiti, ecc)
  - Responsabilizzazione dell’operatore
  - Utilizzo multidisciplinarietà
  - Visualizzazione degli esiti (dai grafici ai video) … nutrire un poco l’orgoglio
- Costruire un sistema aperto e non autarchico (influenza tra sistemi)

©Thomas Vijayan/Comedy Wildlife Photography Awards 2020

1) Scelta obiettivo e dominio di QoL

1) Buttom up approach (operatori, direzione, famigliari)
2) Priorità degli obiettivi (scala delle opportunità!)
3) Focus obiettivi:
    1) Micro sistema
    2) Meso sistema
4) Tipologia obiettivi
5) Dominio QoL

BENESSERE EMOZIONALE

RELAZIONI INTERPERSONALI

BENESSERE MATERIALE

SVILUPPO PERSONALE

BENESSERE FISICO

INCLUSIONE SOCIALE

DIRITTI ED EMPOWERMENT

AUTODETERMINAZIONE

Procedure.

2)
Descrizione operazionale obiettivo

3) Condizioni e Procedure

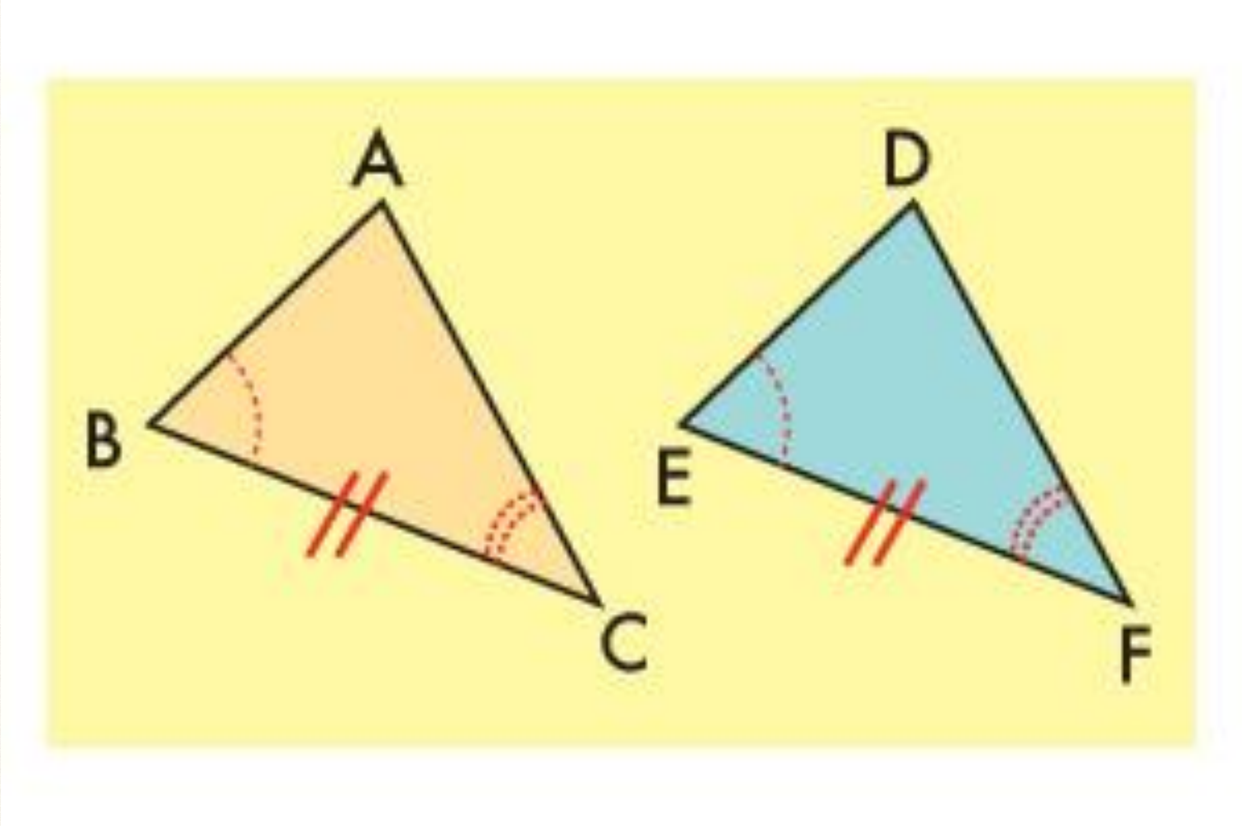
Procedure.

- ORGANIZZAZIONE DEI GRUPPI
- CARATTERISTICHE E ORGANIZZAZIONE DEGLI SPAZI
- CARATTERISTICHE E GESTIONE DEL MATERIALE DI ATTIVITÀ
- RUOLO E GESTIONE DEL PERSONALE COINVOLTO

Serafino Corti, PhD

Procedure.

4) Criteri



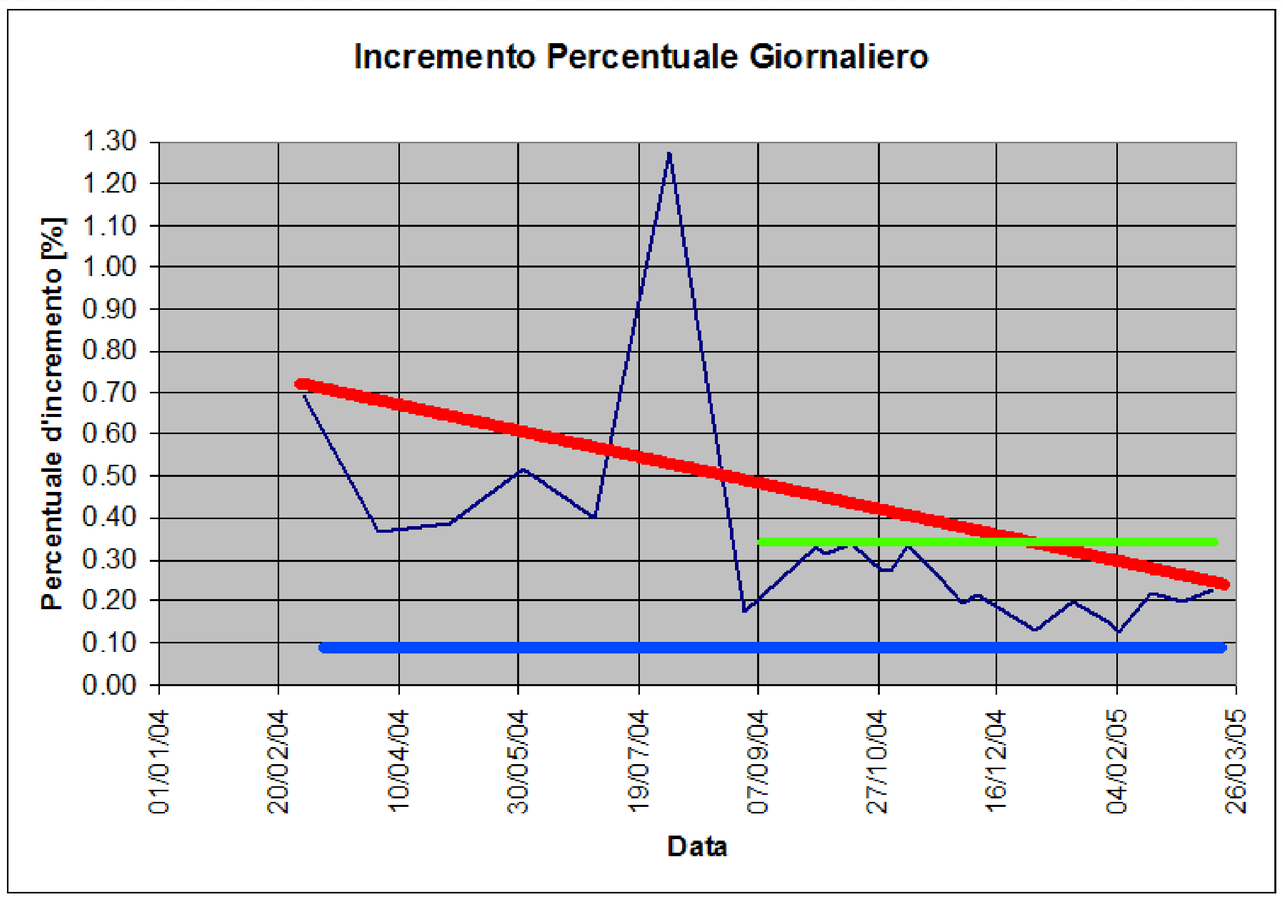
Serafino Corti, PhD

Procedure.

5) Misurazion

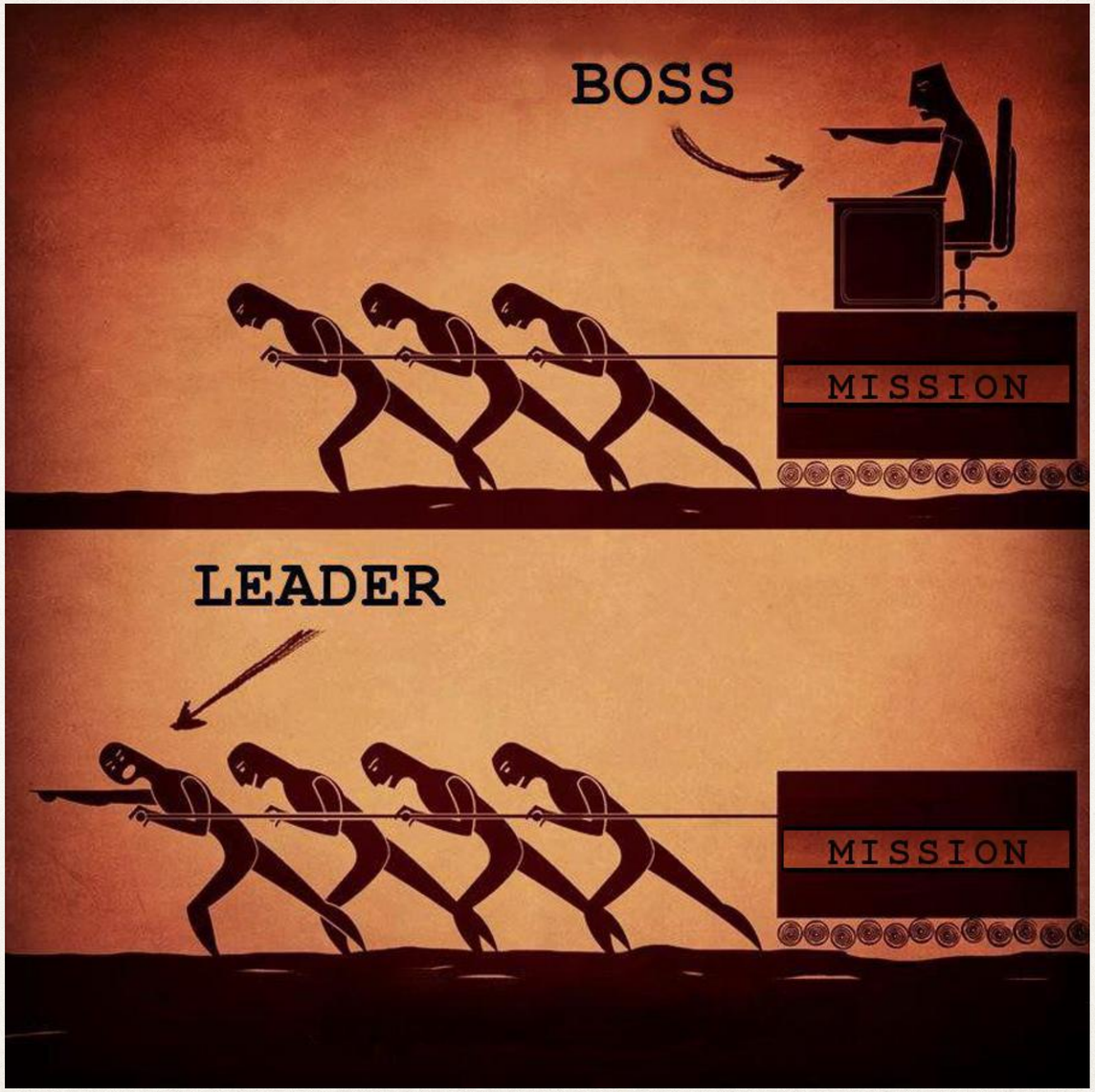
Procedure.

6) Visualizzazione degli esiti



Procedure.

7)
Referenti



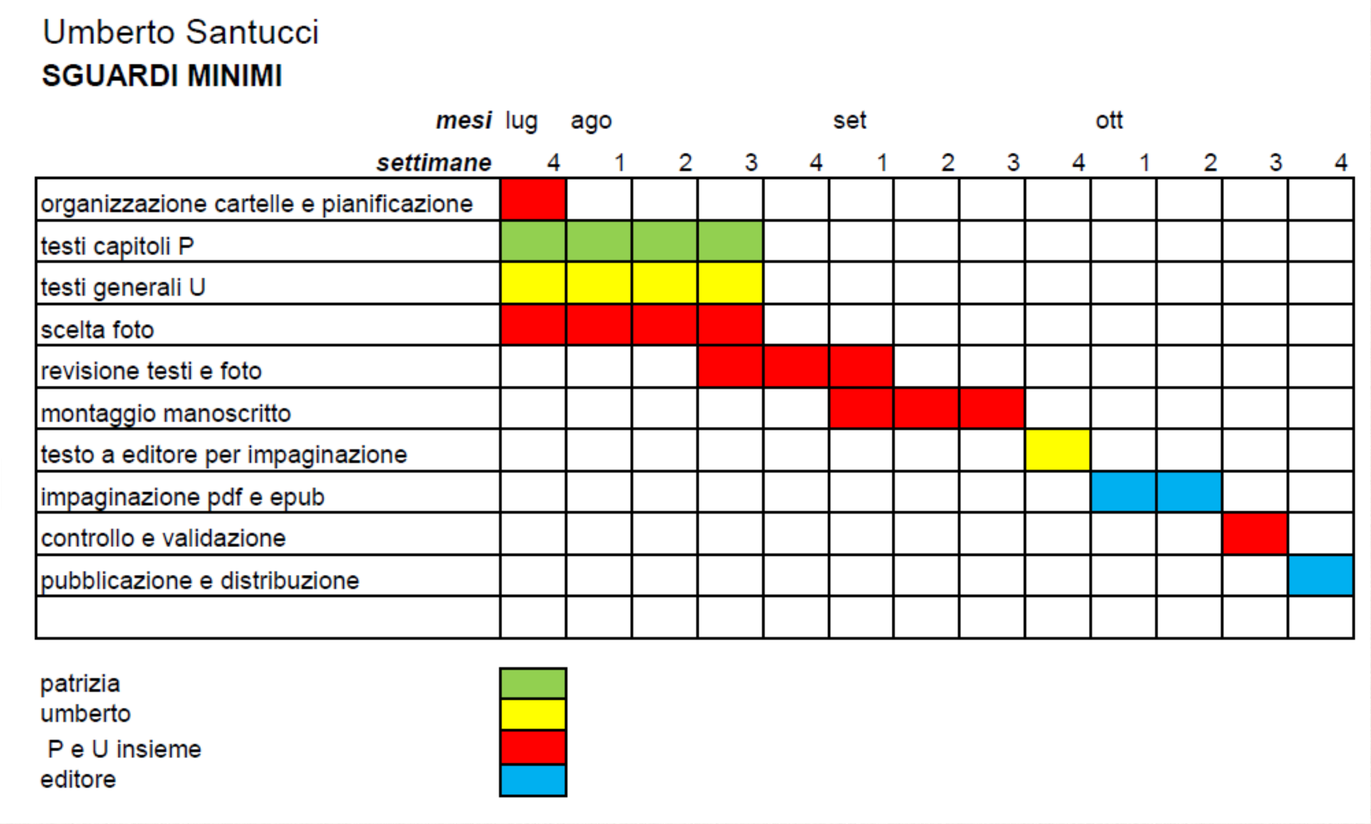
Serafino Corti, PhD

Procedure.

8) Persone coinvolte

Procedure.

9) Tempi del progetto



Procedure.

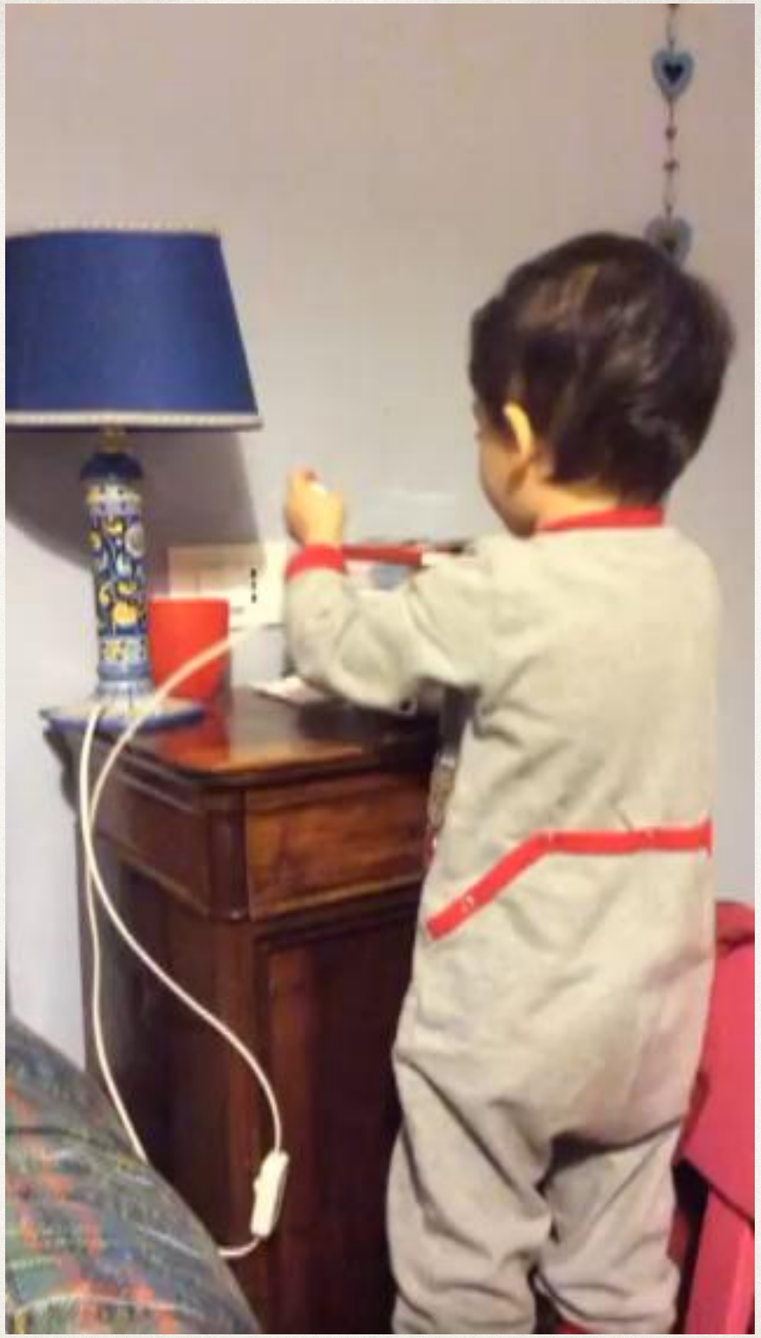
10) Modalità di presentazione

Serafino Corti, PhD

PROGETTO CINEMA RSD3A

Agendo sulle caratteristiche dell'organizzazione

Circoli di qualità
Colloqui motivazionali e Sostegno alla crecsita professionale



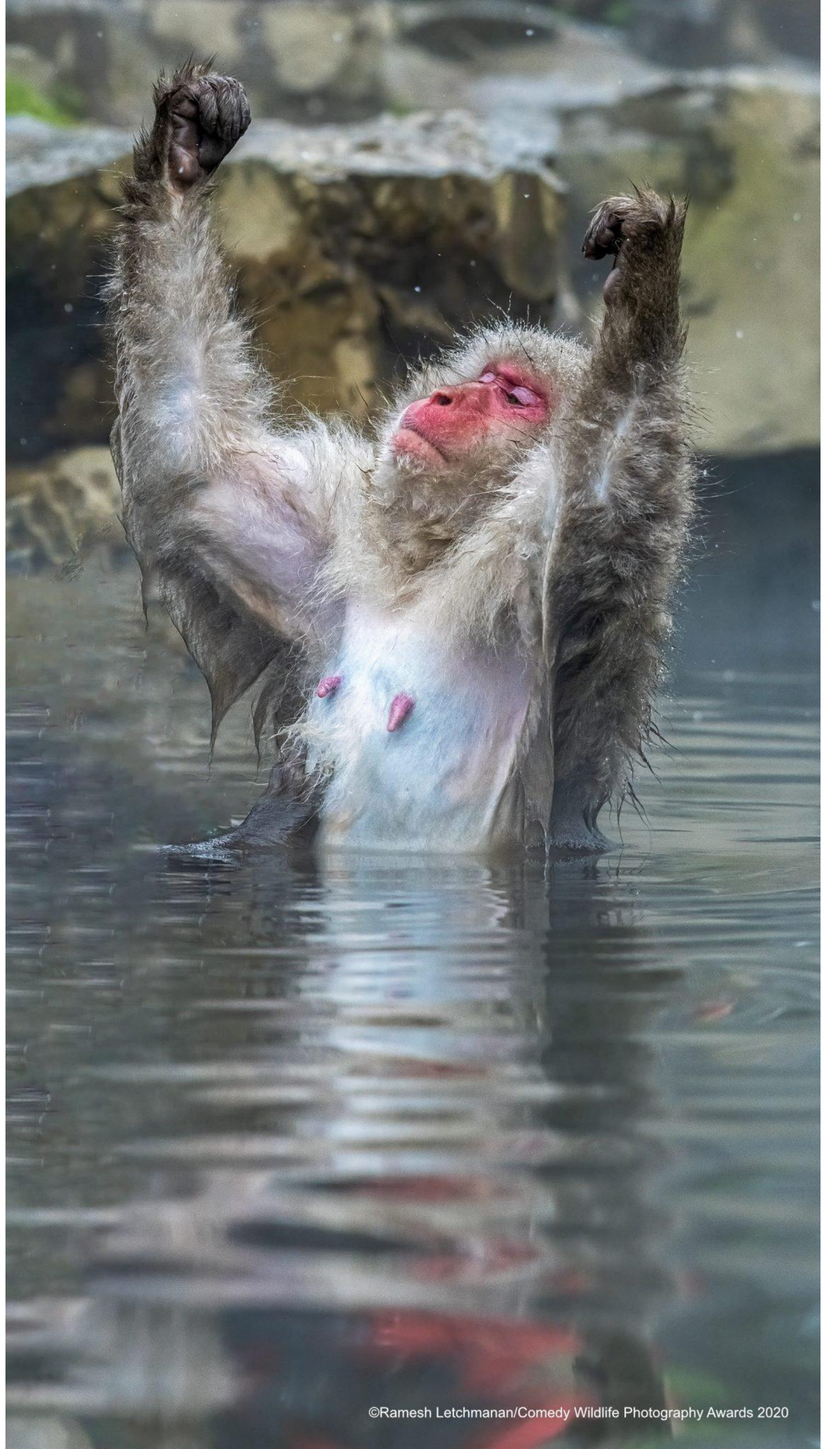
Gli obiettivi del personale

- Si possono distinguere tre grandi classi di potenziali obiettivi rivolti al personale. Queste classi sono ascrivibili a:

1) Obiettivi e condotte professionali di base (concordate con operatore)

2) Obiettivi e condotte professionali specifiche (concordate con operatore)

3) Condotte professionali Indipendenti (incidentali o programmate del coordinatore)


©Ramesh Letchmanan/Comedy Wildlife Photography Awards 2020

Gli obiettivi del personale

- Si possono distinguere tre grandi classi di potenziali obiettivi rivolti al personale. Queste classi sono ascrivibili a:

1) Obiettivi e condotte professionali di base (concordate con operatore)

2) Obiettivi e condotte professionali specifiche (concordate con operatore)

3) Condotte professionali Indipendenti (incidentali o programmate del coordinatore)

1) Obiettivi e condotte professionali di base	Criterio
1. conoscenza e conduzione delle principali modalità di assessment delle preferenze e/o dei valori	Aver realizzato l'assessment delle preferenze con stimoli Appaiati per il Signor …. E con il il colloquio dei valori per il signor
2) conoscenza e conduzione delle principali modalità di assessment del funzionamento, di salute e della QoL -vasore/vineland -POS/ Scala Opportunità -A. Infermieristico	Aver realizzato l'assessment del funzionamento con la scala VINELAND II per i signori: 1) 2) 3) 4)

Registrare i processi di Sostegno

1) Obiettivi e Condotte Professionali di base

Obiettivo	Criterio	Esito	Entro	Data verifica.	Coor.
1)		1 2 3 4 5			
2)		1 2 3 4 5			
3)		1 2 3 4 5			
4)		1 2 3 4 5			
5)		1 2 3 4 5			
6)		1 2 3 4 5			
7)		1 2 3 4 5			
8)		1 2 3 4 5			
9)		1 2 3 4 5			
10		1 2 3 4 5			

Serafino Corti, PhD

Gli obiettivi del personale

- Si possono distinguere tre grandi classi di potenziali obiettivi rivolti al personale. Queste classi sono ascrivibili a:

1) Obiettivi e condotte professionali di base (concordate con operatore)

2) Obiettivi e condotte professionali specifiche (concordate con operatore)

3) Condotte professionali Indipendenti (incidentali o programmate del coordinatore)

1) Obiettivi e condotte professionali di specifici	Criterio
1. aderenza agli obiettivi di qualità definiti per il servizio	Stendere e saper condurre l'obiettivo di servizio "progetto wellness" entro il 30 ottobre 2018
2. Stesura delle procedure per i comportamenti problema	Stendere una nuova procedura sui comportamenti problema per il signor _____ e revisionare le procedure dei signori 1) _____ 2) _____

Registrare i processi di Sostegno

2) Obiettivi e Condotte professionali specifici

Obiettivo	Criterio	Esito	Entro	Data verifica.	Coor.
1)		1 2 3 4 5			
2)		1 2 3 4 5			
3)		1 2 3 4 5			
4)		1 2 3 4 5			
5)		1 2 3 4 5			
6)		1 2 3 4 5			

Serafino Corti, PhD

Gli obiettivi del personale

- Si possono distinguere tre grandi classi di potenziali obiettivi rivolti al personale. Queste classi sono ascrivibili a:

1) Obiettivi e condotte professionali di base (concordate con operatore)

2) Obiettivi e condotte professionali specifiche (concordate con operatore)

3) Condotte professionali Indipendenti (incidentali o programmate del coordinatore)

3. Condotte professionali indipendenti (scheda 3)

- Le condotte professionali rappresentano un'altra modalità di verifica delle condotte professionali dell'operatore e delle sue competenza in modo indipendente (non programmato con l'operatore) '

Condotte professionali indipendenti	ESEMPIO
1) aderenza al programma e alle procedure di intervento: Fare gli interventi programmati Fare gli interventi per come sono stati definiti	Svolgere l'attività di distribuzione del pasto in sala B come da procedure. Svolgere la conduzione del contratto educativo del lunedì mattina con il singor ….. come da protocollo
2. aderenza alla agenda di servizio Seguire ad applicare le attività previste nel planning del servizio	verificare la presenza secondo planning 3 volte durante l'anno (lunedì mattina, mercoledì pomeriggio, giovedì pomeriggio) .

Condotte professionali indipendenti

3 . Stili relazionali e condotte specifiche:

- Gentilezza
- Capacità di gestire il CP
- Gestione del tono di voce
- Gestione dei rapporti con i famigliari
- Coinvolgimento colleghi

1) Il Sostegno all’operatore

- Verifiche “sul campo” per **Obiettivi e condotte professioni base e specialistiche** per verificare (e rinforzare) le approssimazioni successive agli obiettivi professionali e ai comportamenti professionali attesi.

Registrare i processi di sostegno

3) Condotte professionali indipendenti

Condotte professionali	Contesto	Esito (descrittivo)	Data	Coordinatore
Programmate				
1)				
2)				
3)				
4)				
5)				
6)				
7)				
Incidentali				
8)				
9)				
10				
11)				
12)				
13)				
14)				

Serafino Corti, PhD

2) Il Sostegno all’operatore

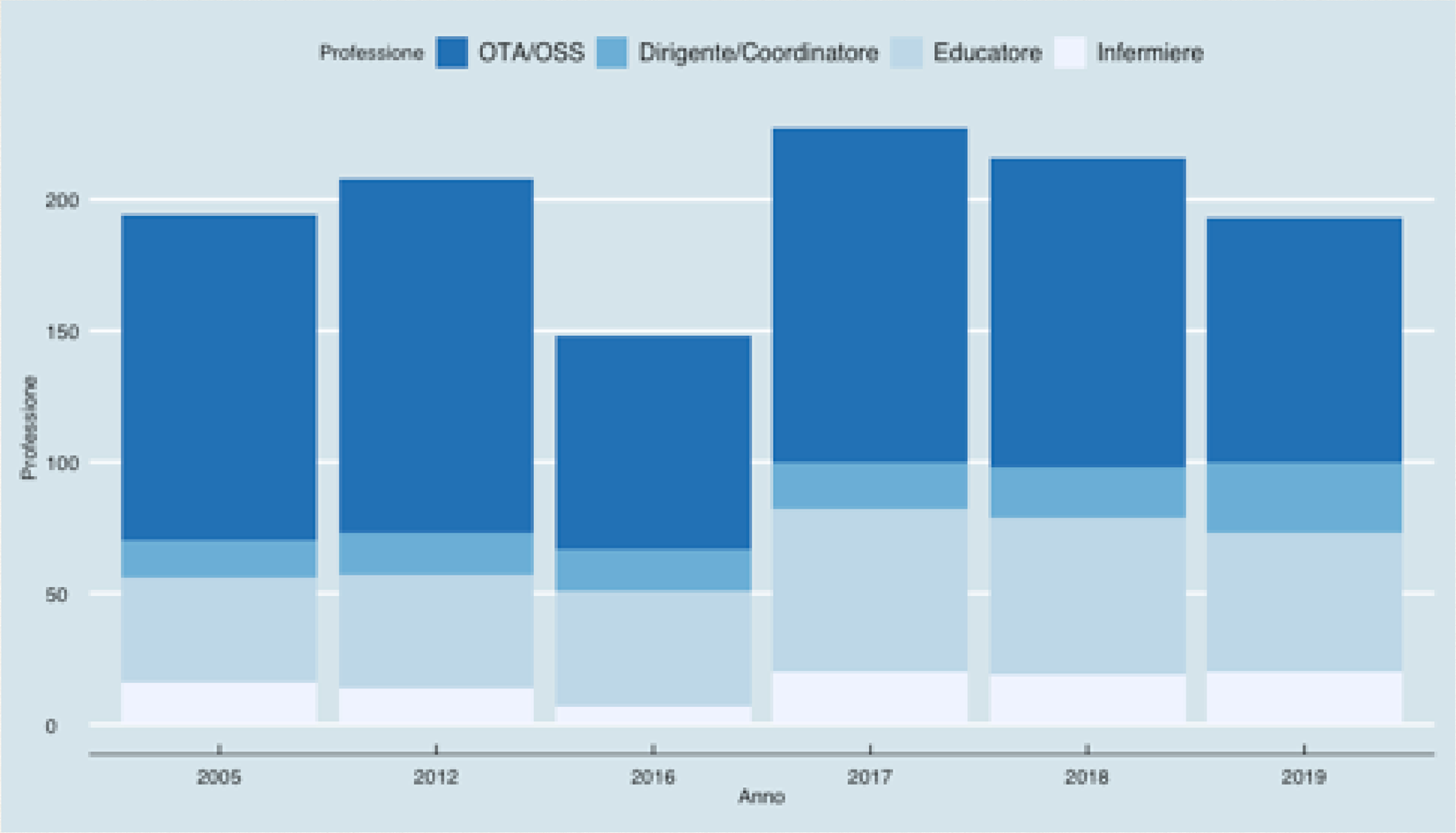
- Verifiche “incidentali” per **condotte professionali Indipendenti**. Si tratta di incontri non programmati che accadono perché si interseca il lavoro educativo.

- Questi incontri incidentali se orientati dal punto di vista del “che cosa bisogna osservare” costituiscono preziose occasioni per rinforzare i comportamenti professionalmente attesi

Agendo sulle caratteristiche dell'organizzazione

Circoli di qualità
Colloqui motivazionali
Monitoraggio benessere organizzativo

I partecipanti negli anni



Diverse professioni negli anni

Nessuna associazione tra l'anno di indagine e la professione (totale 1274)

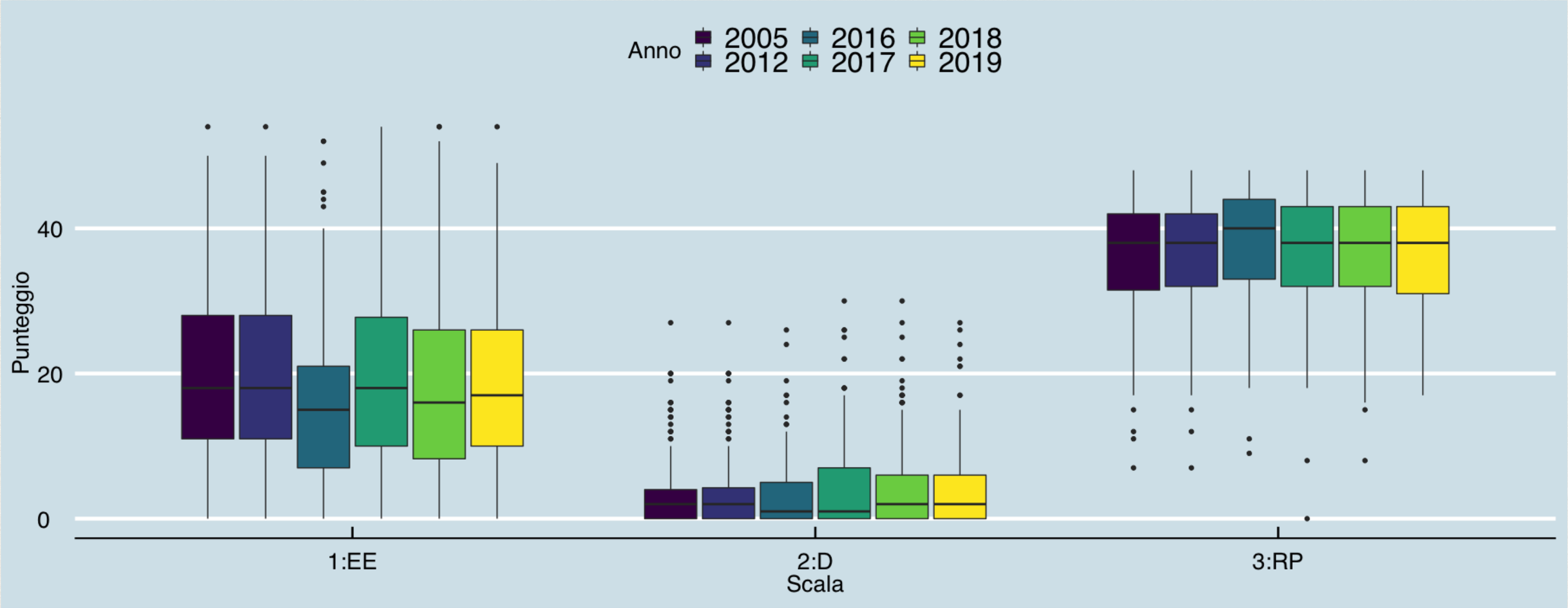
Partecipanti per anno

2005	2012	2016	2017	2018	2019
215	227	151	232	224	215

Gli strumenti

- *Multidimensional Organizational Health Questionnaire* (MOHQ: Avallone e Paplomatas, 2005);
- *Maslach Burnout Inventory* (MBI: Maslach & Jackson, 1981; Maslach, Jackson e Leiter, 1997);
- *Acceptance and Action Questionnaire*-II (AAQ-II: Bond et al., 2011).

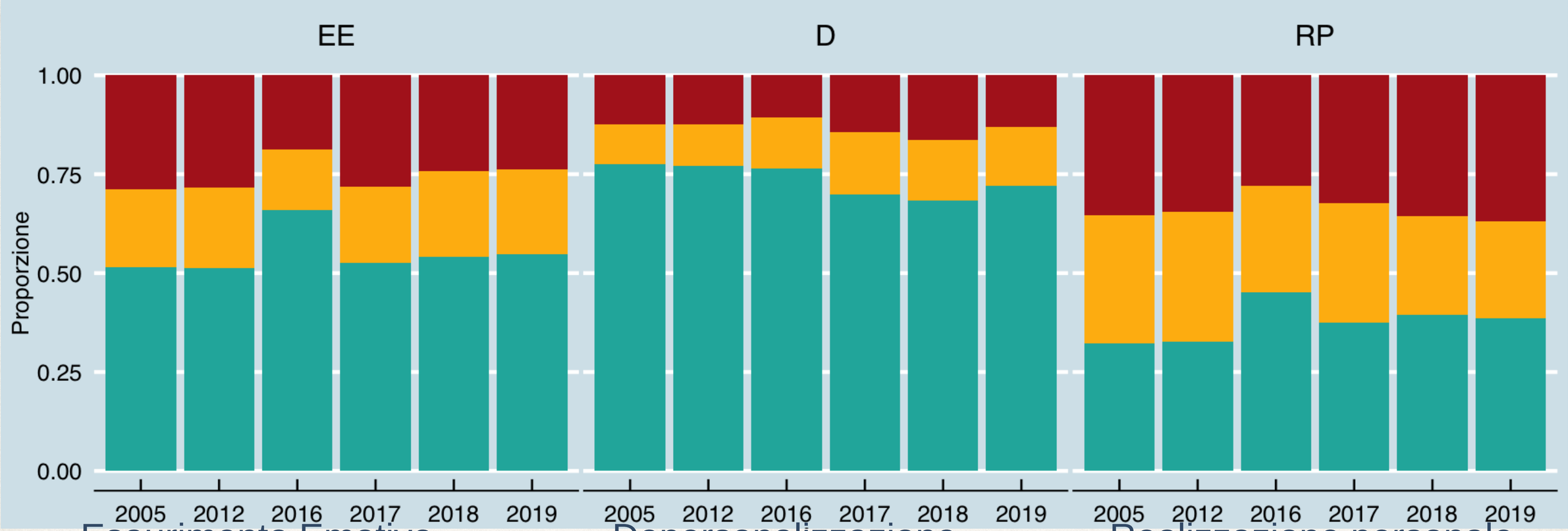
Risultati



Confronti del Maslach negli anni

Confronti one-way ANOVA between: Esaurimento emotivo migliorato nel 2016 ($F(5, 1089) = 2{,}651$; $p < .05$; $\eta^2 = 0{,}01$)

Disegno simulato prima-dopo



Esaurimento Emotivo

Anno	Alto	Medio	Basso
2005	0,287	0,198	0,515
2012	0,284	0,203	0,513
2016	0,187	0,154	0,659
2017	0,282	0,193	0,525
2018	0,242	0,216	0,542
2019	0,238	0,215	0,547

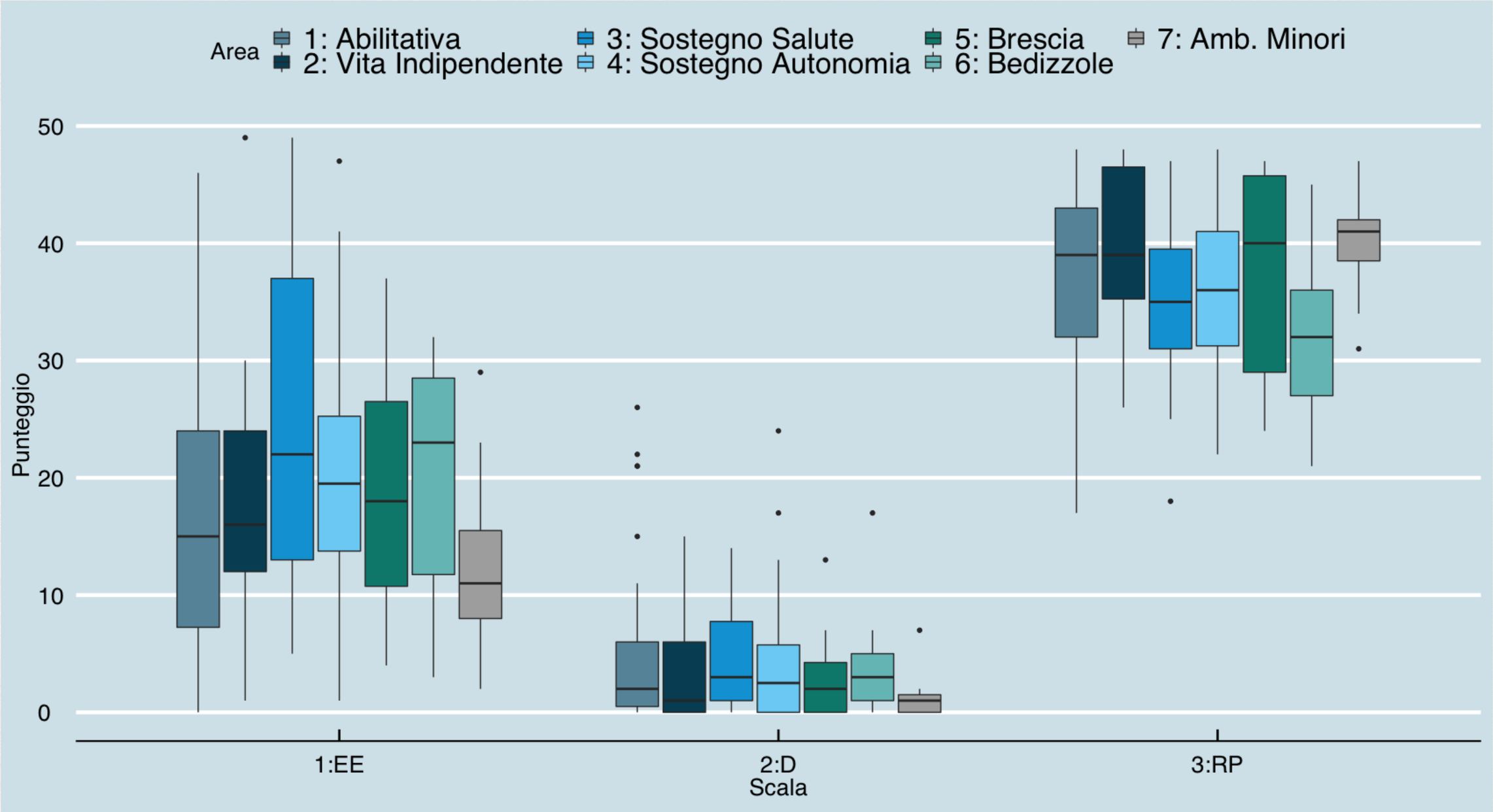
Depersonalizzazione

Anno	Alto	Medio	Basso
2005	0,123	0,103	0,774
2012	0,125	0,104	0,771
2016	0,107	0,13	0,763
2017	0,144	0,158	0,698
2018	0,163	0,153	0,683
2019	0,132	0,147	0,721

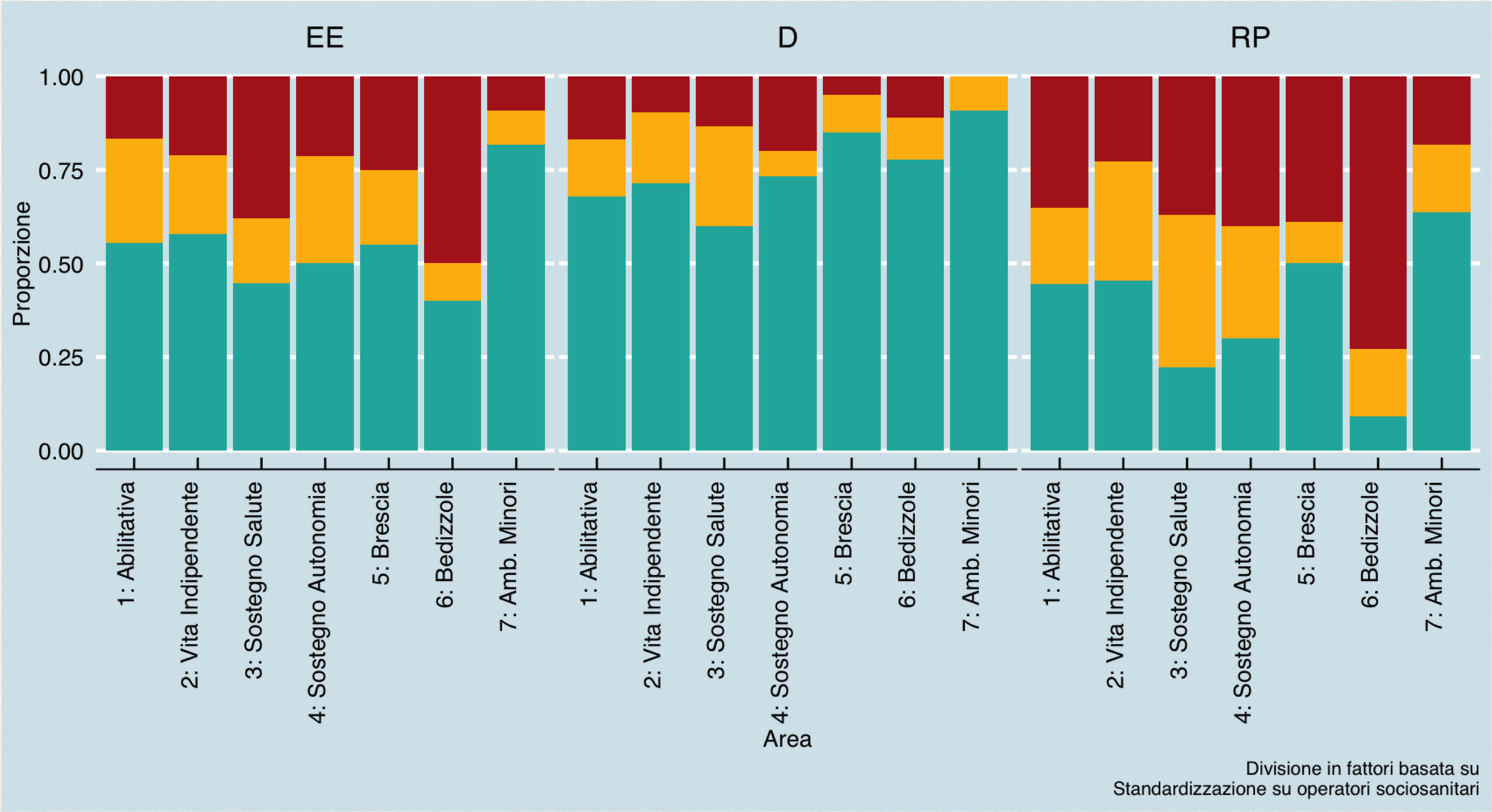
Realizzazione personale

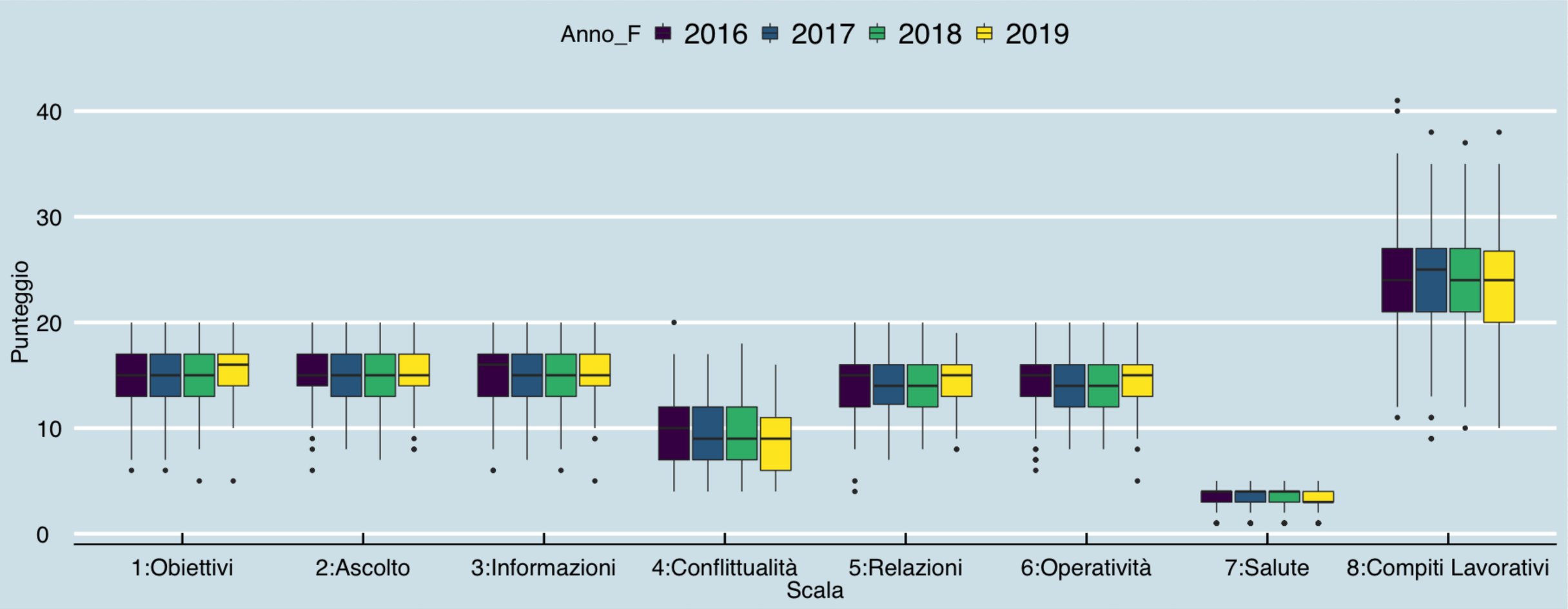
Anno	Alto	Medio	Basso
2005	0,353	0,323	0,323
2012	0,345	0,327	0,327
2016	0,279	0,27	0,451
2017	0,323	0,302	0,375
2018	0,357	0,249	0,395
2019	0,37	0,243	0,387

Masclach Burnout Inventory



Masclach Burnout Inventory

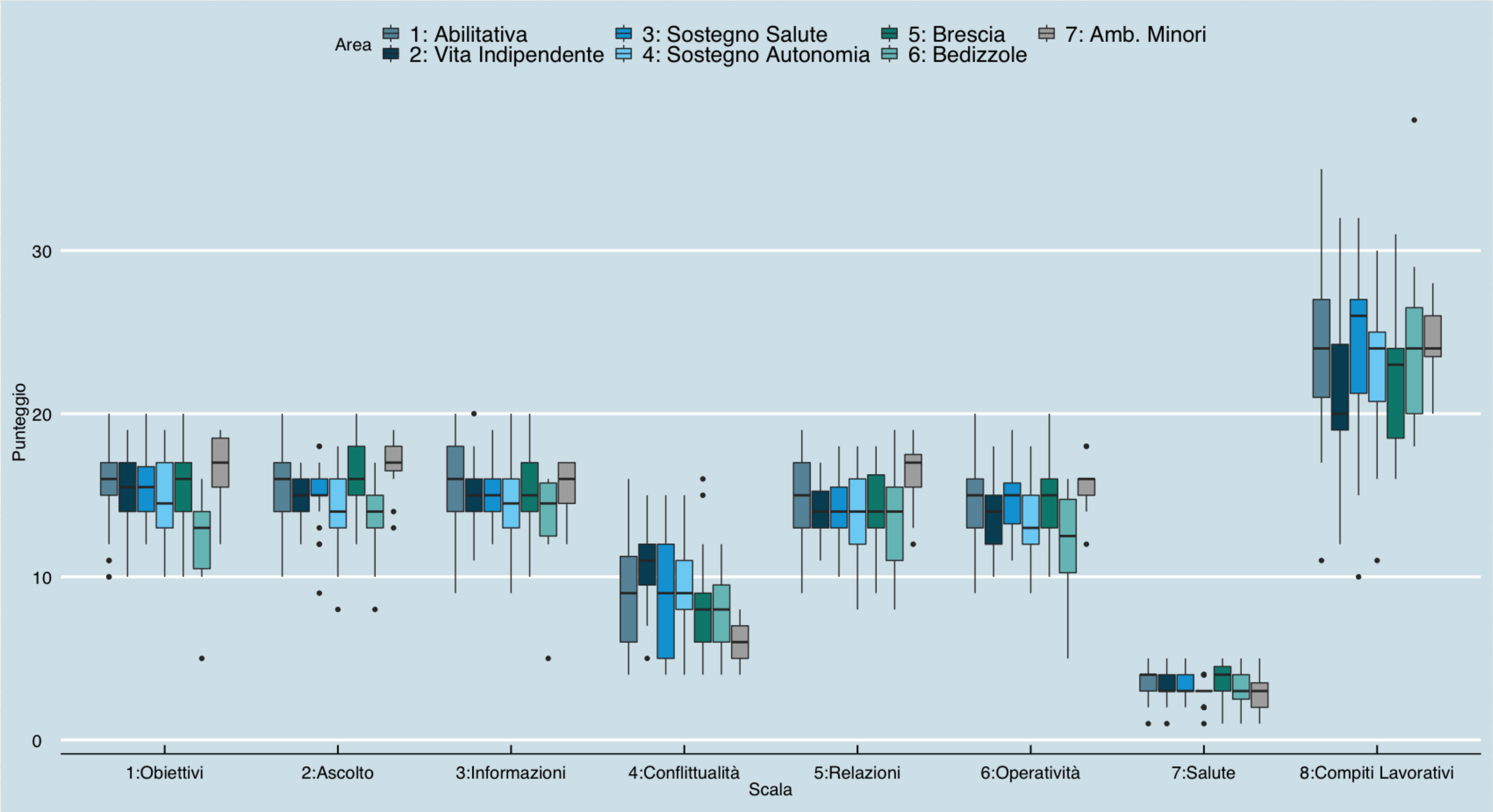




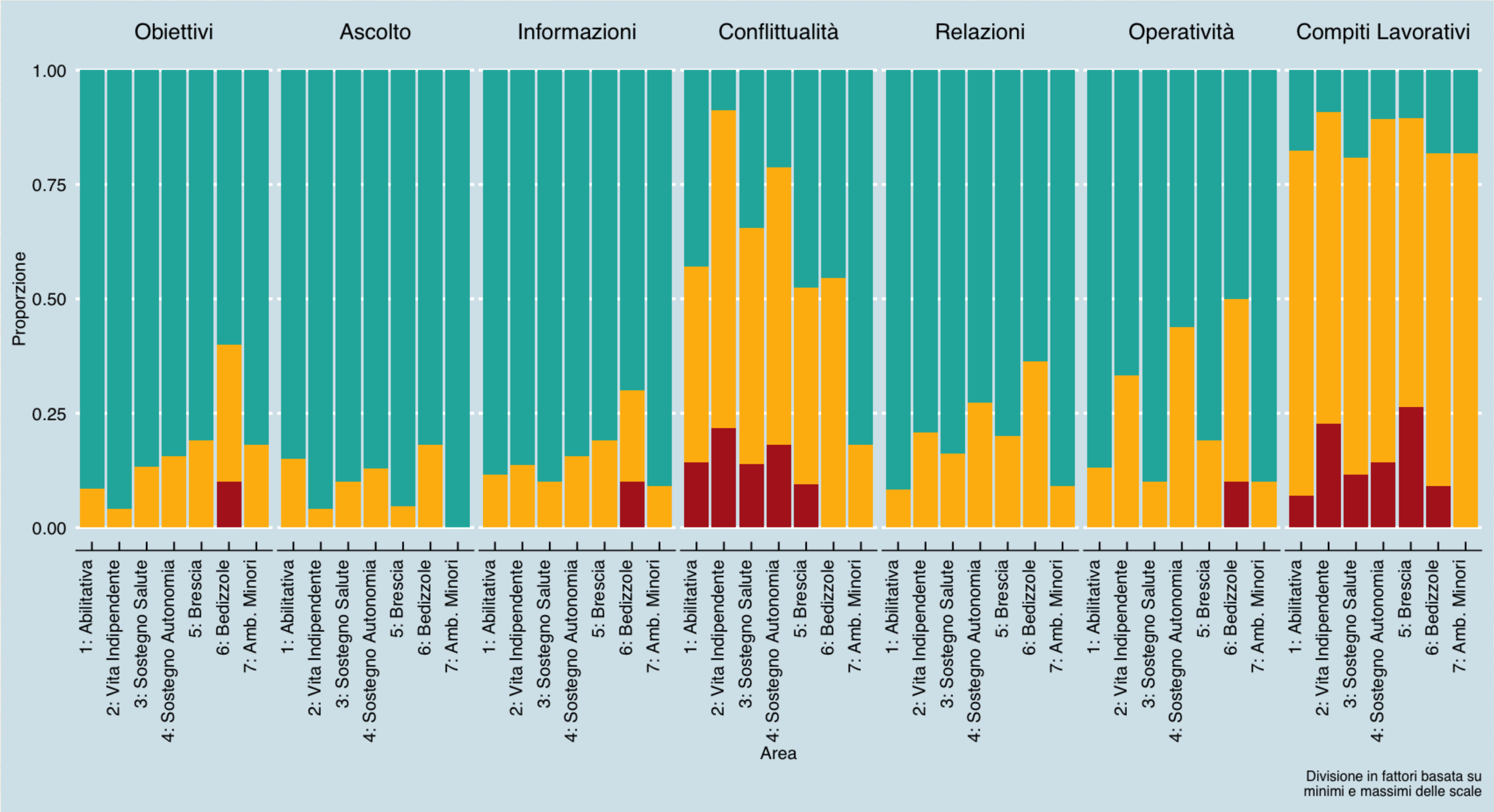
MOHQ

Non ci sono differenze significative, però…

MOHQ


Area
1: Abilitativa
2: Vita Indipendente
3: Sostegno Salute
4: Sostegno Autonomia
5: Brescia
6: Bedizzole
7: Amb. Minori
Punteggio
30
20
10
0
1:Obiettivi
2:Ascolto
3:Informazioni
4:Conflittualità
5:Relazioni
6:Operatività
7:Salute
8:Compiti Lavorativi
Scala

MOHQ


Obiettivi
Ascolto
Informazioni
Conflittualità
Relazioni
Operatività
Compiti Lavorativi
Proporzione
1.00
0.75
0.50
0.25
0.00
1: Abilitativa
2: Vita Indipendente
3: Sostegno Salute
4: Sostegno Autonomia
5: Brescia
6: Bedizzole
7: Amb. Minori
Area
Divisione in fattori basata su
minimi e massimi delle scale

©Arthur Telle Thiemann/Comedy Wildlife Photography Awards 2020

obrigado
Dank U
Merci
mahalo
Köszi
спасибо
Grazie
Thank you
mauruuru
Takk
Gracias
Dziękuję
Děkuju
danke
Kiitos

IL DOVERE DELLA COMPETENZA