



Il miglioramento attraverso la partecipazione e la condivisione

L'esperienza nei Centri Socio Riabilitativi diurni 'Max Ten' e 'Moby Dick' di Forlì

presenta **Sergio Mutalipassi**
Coordinatore CAD dei CENTRI SOCIO RIABILITATIVI
DIURNI 'Max Ten' e 'Moby Dick' di Forlì



Società Cooperativa Sociale O.N.L.U.S.

Il nostro punto di partenza...

Gli aspetti che ostacolano la partecipazione e la condivisione

- Mancanza di riconoscimento della professionalità degli operatori da parte degli stakeholder
- Ricaduta sulla motivazione degli operatori
- Frammentazione del gruppo operatori che non sa sostenersi vivendo il ruolo in maniera individuale e personalistica

OBIETTIVO 1: Promozione della cultura e consapevolezza del ruolo dell'operatore

Dove intervenire: gli aspetti nodali

Professionalità
dell'operatore



Percezione e
consapevolezza del proprio
ruolo professionale

Relazione e
vissuto emotivo
individuale e di
gruppo



Come mi sento e come vivo
la relazione al centro

Le nostre azioni....

- Pianificazione di momenti di coordinamento e di formazione per riflettere e analizzare il ruolo.
- Analisi sul ruolo: tutti danno il loro contributo (brainstorming, gruppi di discussione, dispense...).
- Pianificazione di momenti di incontro dedicati all'ascolto di sè e degli altri. (...il tempo per pensare...)
- Coinvolgimento della Consulente Psicologa per la supervisione del gruppo.



OBIETTIVO 2: Promozione di partecipazione democratica della condivisione

Il punto di partenza: fare
propria la pratica
dell'oggettivare in modo
onesto, corretto e credibile

Le nostre azioni.... per la condivisione

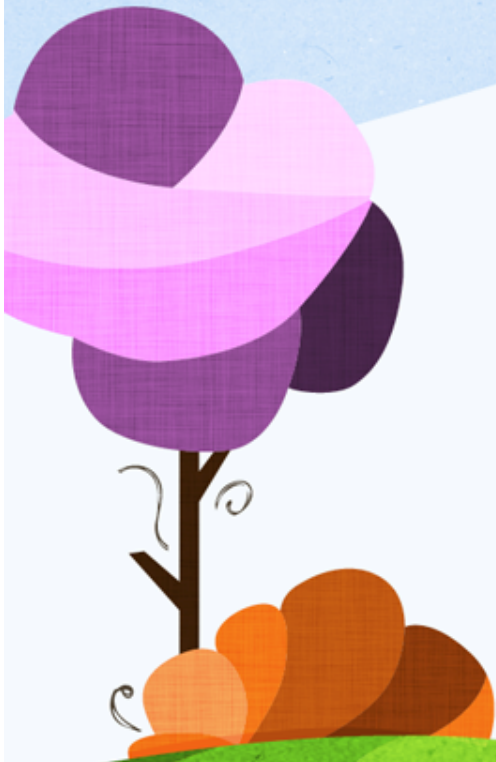
- Attenzioni metodologiche e relazionali nei confronti dei genitori degli ospiti (restituzione telefonica periodica, spazi di approfondimento e confronto con i familiari fuori dai tavoli PEI, invio di documentazione relativa al servizio e attività quali programmazione settimanale, foto delle attività, contenuti individuali...).
- Gestione dell'incontro PEI: partecipazione e contributo del team di équipe (Educatore e OSS Tutor, familiari, Referente ASL, Assistente Sociale, figure sanitarie coinvolte, Consulente Psicologo....).
- Coordinamento settimanale di équipe.
- Redazione condivisa e partecipata della Carta dei Servizi.

Le nostre azioni.... per la partecipazione

- Invito agli ospiti a contribuire alla programmazione delle attività settimanali proponendo e scegliendo.
- Libertà di scelta del menù in maniera personalizzata (ospite/familiare).
- Assemblea annuale allargata con tutto il gruppo di lavoro e i familiari.

Monitorare, verificare, ascoltare, correggere, restituire

Il miglioramento del servizio come azione condivisa e partecipata con tutti i protagonisti: operatori, responsabili, consulenti, familiari



In che modo?

- Riconoscendo le criticità e dando evidenza ai risultati conseguiti.
- Durante l'incontro PEI in sede di verifica.
- Utilizzando il questionario di soddisfazione del cliente come strumento di analisi e miglioramento.
- Utilizzando il reclamo come occasione di confronto e miglioramento (restituzione delle azioni correttive e della chiusura del reclamo).
- Individuando gli obiettivi di miglioramento del servizio in funzione dei feedback del cliente (questionari, reclami, incontri, individuali, assemblea...).
- Alimentando fiducia, coinvolgimento e senso di appartenenza (momenti di svago e festa insieme, telefonate di cortesia, documentando ed esplicitando sempre dove siamo e dove vogliamo andare).