

PROCEDURE VISITING 2014 TERNA GRUPPI APPARTAMENTO ADULTI

Gruppi Appartamento per utenti con patologia mentale

Simone Bruschetta, Agata Barbagallo, Francesca Giannone

FASE 0 - FONDAZIONE DELLA TERNA

La fondazione della terna avviene in un incontro in cui sono presenti:

- il Coordinatore del Visiting della Terna (facilitatore esterno) ed eventualmente il responsabile ricercatore per l'analisi dei dati empirici del visiting delle terna.
- i 3 Responsabili-Coordinatori delle comunità partecipanti
- i 3 membri delle equipe delle comunità, individuati come Facilitatori Interni del progetto di Visiting (educatori, o psicologi, o assistenti sociali...).

E' un incontro di condivisione e avvio del progetto, chiarimento di eventuali aspetti non chiari, presentazione dei materiali, definizione delle procedure.

Compiti puntuali nell'incontro di fondazione:

- presentazione e discussione del Progetto Visiting
- definizione dello **staff di coordinamento della terna**
- presentazione degli strumenti di valutazione da compilare: "Questionario VIVAGRAP 2° ED", per Operatori, Utenti e familiari, "Questionario sull'Orientamento alla Recovery" per Utenti, Operatori e Manager, e "Gas-set GA SM Adulti"
- presentazione delle Procedure delle fasi del Visiting
- definizione del *calendario degli incontri tra i GA*
- *riflessione comune delle possibilità e modalità di partecipazione dei familiari degli utenti*

Prodotti:

- CALENDARIO VISITE NEI TRE GRUPPI APPARTAMENTO
- COMPOSIZIONE DELLO STAFF DI COORDINAMENTO

Per ciascuna terna è previsto **uno staff di coordinamento della terna**, composto da:

- 1 Coordinatore del Visiting della Terna (Facilitatore esterno)
- 3 facilitatori interni (1 per ciascuna dei 3 Gruppi Appartamento partecipanti)

FASE 1 - PRE-VISITING (TEMPO: MAX. 6 SETTIMANE)

ATTIVITA' INTERNE A CIASCUN GRUPPO APPARTAMENTO

1. Valutazione Individualizzata dell'autorizzazione di ciascun familiare di ciascun utente a partecipare alla diverse attività del progetto
 1. Rispettando le decisioni dell'utente in merito
 2. Rispettando le eventuali ordinanze giudiziarie
 3. Allargando il concetto di "familiare" anche a non-parenti molto vicini
2. Compilazione Individuale: Gli Operatori, gli Utenti, i Familiari e i Manager compilano individualmente i Questionari in forma anonima e programmano due Riunioni di Comunità con tutti operatori gli Utenti e la delegazione dei Familiari
 1. i Questionari individuali devono essere contrassegnati con un *codice personale (ID)*, nel rispetto della forma anonima, in modo che siano riconoscibili per eventuali re-test (il codice può essere un nome di fantasia o un numero, purché ad ogni soggetto corrisponda un solo ID per tutte le rilevazioni e non ci siano ID duplicati). I facilitatori interni devono curare che i codici vengano inseriti, raccomandando di memorizzare il codice. Se possibile, potrebbe essere stilata una legenda dei codici identificativi da consegnare al coordinatore della terzina.
 2. i Questionari individuali vengono raccolti dal facilitatore interno e consegnati al coordinatore del Visiting della Terzina

Prodotti:

- N. ___ QUESTIONARI INDIVIDUALI "VIVAGRAP" e "Orientamento alla Recovery" (per Operatori)
- N. ___ QUESTIONARI INDIVIDUALI "VIVAGRAP" (per Familiari)
- N. ___ QUESTIONARI IN FORMA RIDOTTA "VIVAGRAP" e "Orientamento alla Recovery" (per Utenti)
- N. ___ QUESTIONARI INDIVIDUALI "Orientamento alla Recovery" (per Manager)
- CALENDARIO DELLE 2 RIUNIONI DI COMUNITA'

3. Prima Riunione di comunità multifamiliare con tutti gli operatori, tutti gli utenti ed i familiari che sono autorizzati a partecipare
 1. presentazione del **Progetto di Visiting**
 2. selezione della **delegazione del GA** (tutti gli utenti + 3 operatori + 3 familiari che effettueranno le visite nelle altre due comunità + il facilitatore interno della Comunità)
4. Riunione per tutti gli operatori + i gli utenti e i tre familiari selezionati per la delegazione:
 1. Compilano un *Questionario VIVAGRAP Comunitario Questionario "Orientamento alla Recovery-Operatori" Comunitario* e una *GAS-SET Comunitaria*
 2. Redigono una *Bozza del Documento di Presentazione del GA* con i *punti di forza e di debolezza* della Comunità
 3. Redigono comunitariamente il *Documento di Presentazione del GA* che integra e sviluppa del documento con i punti di forza e di debolezza prodotto.

Prodotti:

- Scheda composizione della **Delegazione della Comunità** (tutti gli Utenti + n. 3 Operatori + n. 3 familiari + il facilitatore interno)
- N.1 Questionario VIVAGRAP Comunitario
- N. 1 Questionario "Orientamento alla Recovery-Operatori" Comunitario
- N.1 GAS-SET Comunitaria
- N.1 Documento di presentazione della comunità con i punti di forza e di debolezza del GA stessa.

ATTIVITA' DI SCAMBIO I GRUPPI APPARTAMENTO

Scambio ed invio documenti tra i GA

1. Il Coordinatore del Visiting della Terna

- raccoglie tutti i documenti (Modulo di iscrizione al Progetto Visiting, 3 Schede di composizione delle Delegazioni, 3 Documenti di presentazione con punti di forza e di debolezza del GA, tutti i Questionari individuali, 3 Questionari VIVAGRAP Comunitari, i 3 Questionari "Orientamento alla Recovery-Operatori" Comunitari e 3 Griglie GAS-SET Comunitarie elaborati nella fase di pre-visiting
- li invia/consegna reciprocamente nelle tre comunità.

Prodotti:

Ogni comunità riceve dal Coordinatore del Visiting della Terna:

- I due Questionari VIVAGRAP Comunitari
- I due Questionari "Orientamento alla Recovery-Operatori" Comunitari
- Le due Griglie GAS-SET Comunitaria
- I due Documenti di Presentazione con punti di forza e di debolezza prodotti dagli altri due GA della terna.

2. Lavoro delle delegazioni:

N. 1 Riunione di lavoro della delegazione, coordinata dal *facilitatore interno*, all'interno della quale:

1. ci si confronta e si riflette sui documenti ricevuti dagli altri GA
2. ci si prepara alle visite nei GA:
 - i. nel GA ospitante:
 1. si organizza la visita dei locali e degli spazi del GA.
 2. si raccolgono le disponibilità degli utenti a fare visitare la propria stanza
 - ii. nei GA in visita:
 1. si focalizzano gli aspetti di maggiore interesse da approfondire nelle visite

FASE II - VISITING (N. 3 VISITE – TEMPO MAX. 2 MESI)

Scansione della giornata di visita

1. 9.30 – 10.30 PRIMA RIUNIONE DELLE DUE DELEGAZIONI IN VISITA

- SONO PRESENTI circa 22 sogg. in totale:
 - le due delegazioni (6 operatori + 6 utenti + 6 familiari)
 - i 3 facilitatori interni delle comunità
 - il coordinatore esterno.

Viene assegnato preliminarmente un locale messo a disposizione dalla Comunità ospitante.

OBIETTIVI DELLA RIUNIONE DELLE DUE DELEGAZIONI:

- Riflessione congiunta sul Questionario VIVAGRAP Comunitario, sul Questionario “Orientamento alla Recovery” Comunitario e la Griglia del GA ospitante
- Richiesta al facilitatore interno del GA ospitante di eventuali altre informazioni sul GA e su eventuali altri documenti da visionare nella seconda riunione delle delegazioni in visita che si terrà nel pomeriggio dopo la pausa;
- Organizzazione della visita del GA (che si farà subito prima di pranzo);
- Organizzazione sulla conduzione del successivo “primo community meeting” con operatori, pazienti e familiari al completo + le due delegazioni.

2. 10.30 – 12.00 PRIMO COMMUNITY MEETING MULTIFAMILIARE

- SONO PRESENTI circa 10 persone + il gruppo in visiting + i familiari del GA ospitante autorizzati a partecipare - Tot. da 20 a 30 sogg.:
 - Le due delegazioni in visita
 - Tutti i membri dello staff del GA ospitante
 - Tutti gli utenti del GA ospitante,
 - I Familiari della comunità ospitante autorizzati a partecipare
 - I tre facilitatori interni

Il COMMUNITY MEETING MULTIFAMILIARE è una riunione di comunità durante la quale le delegazioni dei GA in visita vengono accolte e si presentano nel gruppo multifamiliare. Si discutono i documenti di presentazione dei GA e dei suoi punti di forza e debolezza, prodotti nel pre-visiting.

OBIETTIVI DEL COMMUNITY MEETING:

- Presentazione e conoscenza reciproca delle delegazioni e dei partecipanti alla visita;
- Lettura del Documento di Presentazione con i punti di forza e di debolezza del GA ospitante
- Organizzazione operativa della visita al GA

3. 12.00 – 13.00 VISITA DEI LOCALI

Visita delle delegazioni ai locali della comunità messi a disposizione.

Vengono visitati i locali e gli ambienti che i membri della comunità ospite hanno ritenuto opportuno far visitare e quelli di cui è stata fatta esplicita richiesta nella prima riunione delle delegazioni.

4. 13.00 - 14.00 PRANZO COMUNITARIO

5. 14.00 – 16.00 RIUNIONE DEL GRUPPO DELLE TRE DELEGAZIONI

Il gruppo si riunisce per la discussione e l'approfondimento delle informazioni necessarie alla redazione del questionario VIVAGRAP-VISITING e della griglia delle Delegazioni. Sono messi a disposizione i Questionari e la Griglia Comunitari compilati dal GA ospitante prima della visita. L'assegnazione dei punteggi del VIVAGRAP-VISITING avviene attraverso la proposta di ciascun specifico rating da parte delle due delegazioni in visita, ed eventualmente con condivisione della delegazione ospitante per gli item dove le due delegazioni in visita non si trovano d'accordo sul rating da assegnare.

OBIETTIVO DELLA RIUNIONE DELLE TRE DELEGAZIONI:

- Compilazione di un Questionario VIVAGRAP-VISITING delle Delegazioni

6. 16.00 – 16.30 PAUSA

7. 16.30 – 17.30 SECONDA E ULTIMA RIUNIONE DELLE DUE DELEGAZIONI IN VISITA

OBIETTIVI DELLA RIUNIONE:

A partire da:

- presa visione della eventuale documentazione richiesta la mattina
 - valutazione sull'esperienza dei lavori della giornata di visita (community meeting multifamiliare, gruppo delegazioni, visita della comunità, pranzo comunitario, lavori in gruppo)
- Produzione di un Documento con punti di forza e punti di debolezza della comunità visitata

OBIETTIVO DELLA II RIUNIONE DELLE DUE DELEGAZIONI IN VISITA:

Redazione Documento con punti di forza e punti di debolezza del GA visitato

8. 17.30 – 19.00 II COMMUNITY MEETING

Community meeting con tutti gli utenti e gli operatori della comunità ospitante più i familiari delle delegazione della comunità ospitante e le due delegazioni in visita.

Riunione conclusiva per la presentazione dei risultati del documento finale della visita con i punti di forza e di debolezza e discussione comunitaria su di essi.

Spazio per uno scambio non sistematico e commenti liberi.

Redazione delle integrazioni comunitarie al documento con punti di forza e di debolezza proposti dagli utenti del GA ospite

OBIETTIVI DEL _II COMMUNITY MEETING :

- Lettura del Documento con i punti di forza e di debolezza del GA visitato
- Integrazione del documento su proposta degli utenti del GA ospite
- Riflessioni sull'esperienza della visita

ALLA FINE DI OGNI VISITA IL FACILITATORE ESTERNO POSSIEDE SULLA COMUNITA' VISITATA:

1. N. 1 QUESTIONARIO VIVAGRAP-VISITING COMPILATO DALLE TRE DELEGAZIONI
2. N. 1 DOCUMENTO CON PUNTI DI FORZA E DEBOLEZZA COMPILATO CONGIUNTAMENTE DALLE DUE DELEGAZIONI IN VISITA CON I TRE FACILITATORI INTERNI
3. LE INTEGRAZIONI AL SUDETTO DOCUMENTO PROPOSTE DAGLI UTENTI DEL GA OSPITANTE

FASE IV - POST-VISITING: REPORT E RICERCA

Il materiale su cui elaborare i dati necessari al lavoro di consenso dei Forum delle Terne ed alla valutazione degli indicatori per l'Accreditamento è si basa sugli indicatori presenti nei Questionari VIVAGRAP per operatori, Utenti e Familiari (Scala Likert con punteggio massimo 5 e minimo 0), Questionario "Orientamento alla Recovery" (Scala Likert con punteggio massimo 4 e minimo 1) e nella Griglia GAS-SET.

Per ogni terna sono stati raccolti in Totale:

n.3 Questionari VIVAGRAP Comunitari (compilati degli staff degli operatori più gli utenti e le delegazioni dei familiari di ciascun GA)

n.3 Questionari "Orientamento alla Recovery" Comunitari (compilati degli staff degli operatori più gli utenti e le delegazioni dei familiari di ciascun GA)

n.3 Questionari VIVAGRAP Visiting (compilate dalle due delegazioni in visita a ciascun GA con la consulenza a richiesta della delegazione ospitante)

n.x Questionari VIVAGRAP individuali differenziati per utenti, familiari e operatori.

n.x Questionari "Orientamento alla Recovery" individuali differenziati per utenti, operatori e manager.

n.3 Griglie GAS-SET Comunitarie Comunitari (compilati degli staff degli operatori più gli utenti e le delegazioni dei familiari di ciascun GA)

1. Lavoro del Coordinatore / Facilitatore sterno e del Ricercatore della terna

- a. Il coordinatore redige **un report per ciascuna visita**, lasciando passare almeno 15 giorni dalla fine di ciascuna di esse, allegando i documenti a queste relativi;
- b. Il coordinatore/ricercatore compila **un database della terna**, appositamente costruito con i dati dei questionari della terna
- c. Il Coordinatore compila **una GRIGLIA GAS-SET-VISITING** statisticamente riassuntiva delle 3 gas-set comunitarie autocompilate dagli staff operatori con le delegazioni deli tre GA;
- d. Il Ricercatore procede all'analisi dei dati come di seguito indicato:

ANALISI DEI DATI

Valutazione dei punti di forza

I Valori Medi dei Questionari VIVAGRAP Comunitari vanno confrontati con i Valori Medi dei Questionari Individuali di ciascun GA

I Valori sono espressi in un punteggio (da 0 a 5 per gli Standard) e riguardano: il punteggio generale del questionario, il punteggio totale di ogni sezione (facoltativo), il punteggio di ogni singolo item.

I punti di forza di ciascun GA sono quegli item (e quelle sezioni) nelle quali i valori medi dei questionari comunitari hanno massimo punteggio (5) ed i valori medi dei questionari individuali di ogni comunità hanno il massimo punteggio (5 o 5,9 o 5,8). Sono presenti i questionari individuali differenziati per utenti, familiari e operatori, quindi i punti di forza sono differenziati in tre tipologie e seconda dei tre punti di vista.

Valutazione dei punti di eccellenza

I punti di eccellenza di ciascun GA sono quegli item e quelle sezioni dei Questionari Vivagrap che rappresentano i punti di forza per le quali è stato espresso anche il massimo punteggio (5) nel Questionario prodotto nella visita. Sono presenti i questionari delle visite differenziati per utenti, familiari e operatori, quindi i punti di eccellenza sono differenziati in tre tipologie e seconda dei tre punti di vista.

Valutazione dei valori benchmark

I valori benchmark degli standard della tripletta sono i valori più alti di ogni item attribuiti ad uno dei tre GA nei questionari prodotti nelle visite. Su questi valori, scelti tra i più alti, i singoli GA, che hanno avuto a quello specifico item un punteggio basso nel questionario della visita, si impegnano, in sede di forum della terzina, ad avvicinare i loro punteggi nella valutazione del prossimo ciclo annuale di accreditamento. Gli specifici item e le procedure da utilizzare per migliorare i punteggi nel ciclo successivo, vanno elaborati e concordati in sede di Forum Conclusivo della Terna.

Valutazione dei punti di debolezza della tripletta

I punti di debolezza di ciascun GA sono quegli item (e facoltativamente quelle sezioni) nei quali i valori medi dei Questionari prodotti nelle visite hanno un punteggio basso (0) ed i valori medi dei questionari individuali di ogni comunità hanno un punteggio basso (inferiore a 1).

Sono presenti i questionari individuali differenziati per utenti, familiari e operatori, quindi i punti di debolezza sono differenziati in tre tipologie e seconda dei tre punti di vista.

In sede di Forum Conclusivo della terna, i singoli GA si impegnano a migliorare i propri punteggi in questi item nella valutazione del prossimo ciclo annuale di accreditamento.

Valutazione dell'Orientamento alla Recovery

I Valori Medi dei Questionari "Orientamento alla Recovery-Operatori" Comunitari vanno confrontati con i Valori Medi dei Questionari Individuali di ciascun GA

I Valori sono espressi in un punteggio (da 1 a 4 per gli Standard) e riguardano: il punteggio generale del questionario, il punteggio totale di ogni sezione (facoltativo), il punteggio di ogni singolo item.

I punti di forza di ciascun GA sono quegli item (e quelle sezioni) nelle quali i valori medi dei questionari comunitari hanno massimo punteggio (4) ed i valori medi dei questionari individuali di ogni comunità hanno il massimo punteggio (4 o 3,9 o 3,8). Sono presenti i questionari individuali differenziati per utenti, familiari e operatori, quindi i punti di forza sono differenziati in tre tipologie e seconda dei tre punti di vista.

Valutazione della Qualità Gruppale

La ciclicità annuale dei Programmi di Visiting prevede un percorso triennale attraverso il quale si accede ad un accreditamento delle Good Practices, delle Best Practices e della Qualità Gruppale e Comunitaria per tutto il Servizio.

La seconda ciclicità annuale prevede la valutazione della fondazione del campo contrasferale attivato dal Set(ting) Comunitario. L'accREDITAMENTO si estende a tutta le serie di altri gruppi terapeutici, anche se non sempre e non tutti espressamente analitici, attivati nel Servizio comunitario, ciascuno con il proprio Setting Gruppale:

- I gruppi di terapia analitica comunitaria
- i veri e propri piccoli gruppi psicoterapeutici
- I gruppi operativi e vitali
- I gruppi di terapia familiare
- I gruppi di attività
- I gruppi di laboratorio artistico-espressivo
- I gruppi di familiari dei pazienti
- I gruppi di psicoterapia analitica multifamiliare
- I gruppi di supervisione

La terza ciclicità prevede anche la definizione dei parametri di tali setting gruppali e la valutazione dell'efficacia clinica di almeno uno dei gruppi.

2. Forum conclusivo della terna

- a. Si presenta la Griglia GAS-SET-VISITING prodotta dal Coordinatore della Terna
- b. Si confrontano diverse tipologie di dati sui tre GA
 - I. per fare un unico Questionario Benchmark Standard della terna
 - II. per mettere in evidenza i punti di forza, i punti di eccellenza, i punti di debolezza e l'orientamento alla Recovery, la Qualità Gruppale di ogni comunità dal punto di vista degli operatori, dei familiari, degli utenti e dei manager.
 - III. per individuare gli item (o le sezioni) punti di debolezza di ciascun GA su cui ciascun GA si impegna a migliorare il punteggio nel ciclo annuale successivo
 - IV. per individuare gli item (o le sezioni) punti di eccellenza di ciascun GA su cui ciascun GA si impegna a produrre una procedura *good practices* da condividere con il GA che si è impegnata a migliorare quegli item (o sezioni) specifiche nel ciclo annuale successivo
- c. I tre GA si impegnano a ripetere il ciclo del visiting per migliorare i valori degli item più bassi e/o il "delta" della distanza totale o per singole sezioni dai valori benchmark, ed a implementare le procedure *good practices* condivise

Valutazione delle good practices in sede di Forum conclusivo delle Terna

Le *best practices* di ogni GA sono rappresentate dalle procedure di lavoro presentate come metodologia di intervento ad una degli altri due GA della terna, nelle quali il GA ha avuto riconosciuto un valore benchmark per una delle tre tipologie di stakeholder, e che si impegna a trasmettere come know-how all'altra comunità al fine di migliorare il suo punteggio in quell'item nella valutazione del prossimo ciclo annuale di accreditamento.

In sede di Forum della terna i partecipanti concordano una metodologia *good practices* per ciascun GA, all'item benchmark di riferimento della quale la comunità si impegna ad apportare un miglioramento significativo del suo punteggio nella valutazione del prossimo ciclo annuale di accreditamento. Le *good practices* individuate nel Forum della terna devono riferirsi a tre valori benchmark distinti in quattro tipologie di stakeholder. Esse hanno quindi come riferimento, il punto di vista degli utenti, dei familiari, degli operatori e dei manager. In sede di Forum della terna le tre comunità partecipanti si accordano per auto-assegnarsi una delle tre *good practices* per gli utenti, una delle tre *good practices* per i familiari ed una delle altre tre *good practices* per gli operatori

3. Forum Regionale Visiting Sicilia 2014

- a. Si confrontano le esperienze delle varie terne
- b. Si identificano i valori benchmark per le varie tipologie di servizi residenziali e domiciliari (C.T. per S.M. adulti – C.T. per minori – C.A. per S.M. adulti – C.A. per minori – G.A. per S.M. – T.A.D. per Adulti e T.A.D. per minori)
- c. Si identificano le *good practices* individuate sugli item benchmark di ciascuna comunità partecipante al visiting.
- d. Si definiscono gli Standard di Servizio Siciliani per le varie tipologie residenziali e domiciliari
- e. Si presenta il prossimo ciclo di Visiting per l'Accreditamento scientifico-professionale