

**Progetto collaborativo di ricerca azione**  
**AIM - Ascoltare Interpretare per Migliorare**  
**proposto da APS-APRIRE**

*Ottobre 2017*

**L'IPOTESI DI RICERCA DEL PROGETTO**

**Nell'ambito dei servizi alla persona, l'ascolto attivo, riflessivo e collegiale di malati/famigliari/caregiver, se utilizzato in modo sufficientemente sistematico in un gruppo di operatori, induce evoluzioni organizzative e nella comunicazione/relazione capaci di incidere positivamente sulla qualità dei servizi svolti, relativamente ai problemi riconosciuti dal gruppo stesso.**

**PRESENTAZIONE SINTETICA DEL PROGETTO**

Il progetto intende verificare la validità della **Ipotesi di Ricerca**, sperimentandola in organizzazioni di servizi alla persona di diversa tipologia e avvalendosi di una impostazione metodologica unitaria.

La conduzione del *Progetto* è a cura dal **Gruppo di Ricerca**.

Ogni **Organizzazione Partecipante** individua uno o più **Gruppi Partecipanti**, composto/i dagli **Operatori Coinvolti** nella gestione di specifici servizi/funzioni (ad esempio: nucleo di RSA; casa famiglia; equipe di assistenza domiciliare; casa della salute).

Ogni *Gruppo Partecipante*, supportato da **Facilitatori** appositamente incaricati e formati, identifica l'**Ambito/Oggetto** del proprio percorso di ricerca (ad esempio: transizione tra setting di cura; accoglienza e inserimento in struttura protetta dal domicilio; dimissione da struttura di ricovero al domicilio; vita in struttura protetta; piano di assistenza domiciliare) e procede con i seguenti passaggi, attuati e reiterati secondo i criteri e le modalità previsti dal progetto:

- **Preparazione dell'Intervista:** il *Gruppo Partecipante* si confronta e individua gli aspetti da sondare mediante *Interviste* di malati/famigliari/caregiver, relativamente all'**Ambito/Oggetto** individuato;
- **Intervista:** i **Facilitatori** conducono le *Interviste* dei malati/famigliari/caregiver, accompagnati da uno o più operatori nominati dal *Gruppo Partecipante*;
- **Analisi Intervista:** i **Facilitatori** effettuano una analisi preliminare delle interviste e selezionano i materiali da presentare al *Gruppo Partecipante*;
- **Individuazione Criticità e Azioni di Miglioramento:** il *Gruppo Partecipante* individua collegialmente le criticità e pianifica le conseguenti azioni migliorative, riferite sia agli assistiti che agli operatori, a partire dalla presentazione dei materiali selezionati dai **Facilitatori**.
- **Verifica:** il *Gruppo Partecipante* riscontra a cadenze programmate l'attuazione/persistenza delle azioni di miglioramento e ne da riscontro al **Gruppo di Ricerca**.

Il **Gruppo di Ricerca** raccoglie ed elabora i riscontri emersi da ogni *Gruppo Partecipante* al fine di verificare la validità dell'**Ipotesi Di Ricerca** e organizza la diffusione dei risultati.

Progetto collaborativo  
di ricerca azione  
proposto da



## OBIETTIVI

**Obiettivo principale complessivo:** verificare la validità dell'ipotesi della ricerca, ovvero verificare se nell'insieme dei gruppi partecipanti si riscontra l'introduzione/mantenimento di azioni di miglioramento longitudinale (ovvero di ciascun gruppo rispetto a sé stesso nel tempo), sia per gli operatori che per gli assistiti, nella organizzazione e/o nella comunicazione/relazione.

**Obiettivo specifico per ogni gruppo partecipante:** introdurre e documentare i miglioramenti nella organizzazione e/o nella comunicazione/relazione del gruppo, relativamente all'ambito/oggetto individuato, ottenuti a seguito dell'applicazione della metodologia del progetto.

## CRITERI METODOLOGICI GENERALI

Per gli obiettivi del *Progetto* ci si avvale degli orientamenti della *Ricerca-Azione*, che si caratterizza per:

- Gli obiettivi e gli esiti della ricerca sono finalizzati a modificare in senso positivo la realtà e i fenomeni problematici individuati;
- *Gruppo di Ricerca, Facilitatori e Operatori Coinvolti* cooperano e vengono riconosciute a tutti i vari attori competenze rispetto ai problemi da affrontare, ai vincoli, al trattamento dei vincoli e delle risorse esistenti;
- La trasparenza delle rilevazioni e del trattamento dei dati, effettuata anche attraverso rielaborazioni successive, garantisce l'attendibilità delle osservazioni, benché di natura soggettiva;
- Realizzazione di un percorso che, pur essendo prefigurato nel suo insieme, valorizza gli elementi emergenti, valorizzando le conoscenze parziali che vengono progressivamente acquisite e degli aspetti imprevisti e/o inattesi.
- Utilizzo di strumenti qualitativi che facilitino accostamenti diretti alla realtà e alle rappresentazioni della realtà più e meno condivise dagli attori sociali.

## PARTECIPANTI E ARTICOLAZIONE ORGANIZZATIVA DEL PROGETTO

Compiti del Gruppo di Ricerca:

- condividere le ipotesi generali e la metodologia del lavoro, l'impostazione dell'organizzazione complessiva della ricerca, (sostenere l'elaborazione dei contenuti in itinere e il monitoraggio/valutazione dei problemi);
- condividere i problemi/fenomeni che ogni organizzazione intende assumere come oggetto della ricerca. Questi saranno scelti all'interno delle organizzazioni aderenti e potrebbero richiedere da 1 a 3 incontri;
- prefigurare le modalità di rilevazione dei dati e messa a punto degli strumenti;
- realizzare la ricerca sul campo qualora non sia affidata esternamente o realizzata dal gruppo operativo;

Progetto collaborativo  
di ricerca azione  
proposto da



- impostare il calendario dei lavori.

Il *Gruppo di Ricerca* è composto da un membro o due per ogni *Organizzazione Partecipante*, si dota di un coordinatore a sostegno e garanzia del percorso. Può essere valutata la possibilità di collaborazioni anche di studenti. Si ipotizzano 6-8 incontri.

#### Requisiti delle *Organizzazioni Partecipanti*:

- essere enti che gestiscono una o più attività di servizi alla persona (ad esempio: RSA, CDI, RSD, CDD, ADI, SAD, ambulatori medici, unità di ricovero ospedaliero);
- individuare, all'interno della propria organizzazione, uno o più *Gruppi Partecipanti*, composti dagli *Operatori Coinvolti* nella gestione di specifici servizi/funzioni (ad esempio: nucleo di RSA; casa famiglia; equipe di assistenza domiciliare; casa della salute) e incaricarli di partecipare al *Progetto*;
- individuare e incaricare uno o più operatori o consulenti che, acquisite le opportune competenze, svolgono il ruolo di *Facilitatori* nella conduzione degli incontri dei *Gruppi Partecipanti* ed effettuano direttamente le *Interviste* e le conseguenti *Analisi dell'Intervista*.

#### Compiti dei *Gruppi Partecipanti*:

- realizzare la ricerca sul campo e la prima elaborazione dei materiali raccolti, se ad esso affidati;
- riflessione ed interpretazione dei materiali raccolti;
- elaborazione di ipotesi di trattamento dei nodi critici individuati;
- monitoraggio del problema indagato.

#### Composizione dei *Gruppi Partecipanti*:

I *Gruppi Partecipanti* sono composti dagli operatori implicati nel/i problema/i che l'*Organizzazione Partecipante* intende esplorare, sono tendenzialmente rappresentati da equipe di lavoro, composti, per consentire gli scambi all'interno del gruppo, preferibilmente da 8 a 14 *Operatori Coinvolti*; l'elaborazione/interpretazione è facilitata da una composizione stabile del gruppo; per ogni *Gruppo Partecipante* si individua un coordinatore.

Si ipotizzano 6-9 incontri (avvio, uno per la discussione di ogni intervista, ricomposizioni/monitoraggio)

#### Requisiti dei *Gruppi Partecipanti*:

- essere, preferibilmente, composti da 8-14 operatori stabili, di diversa professionalità;
- essere supportati dai *Facilitatori* nella realizzazione, per la propria parte, del *Progetto*;
- ricevere l'incarico di partecipare al *Progetto*;
- svolgere i passaggi secondo i criteri e le modalità previste dal progetto, supportati dai *Facilitatori*:
  - Individuazione dell'*Ambito/Oggetto* del proprio percorso di ricerca (ad esempio: transizione tra setting di cura; accoglienza e inserimento in struttura protetta dal domicilio; dimissione da struttura di ricovero al domicilio; vita in struttura protetta; piano di assistenza domiciliare)
  - *Preparazione dell'Intervista* mediante confronto in gruppo e individuazione degli aspetti da sondare con le *Interviste* ai malati/familiari/caregiver, relativamente all'*Ambito/Oggetto* individuato;

Progetto collaborativo  
di ricerca azione  
proposto da



- Individuazione, a seguito di ascolto collegiale, attivo e riflessivo, dell'esito delle *Interviste*, delle criticità e delle azioni di miglioramento riferite sia agli assistiti che agli operatori, a partire dalla presentazione dei materiali selezionati dai *Facilitatori*.
- *Verifica* con riscontro, a cadenze programmate, dell'attuazione/persistenza delle azioni di miglioramento pianificate e ne dà riscontro al *Gruppo di Ricerca*.

#### Formazione dei Facilitatori:

Si prevedono momenti ad hoc (indicativamente 2 incontri).

## LE FASI DI SVOLGIMENTO DEL PROGETTO

### **Fase 1 : predisposizione delle condizioni di avvio**

- discussione con i referenti delle *Organizzazioni Partecipanti* della bozza del progetto e decisioni in merito;
- individuazione, da parte delle *Organizzazioni Partecipanti*, dei collaboratori che prenderanno parte più direttamente alla ricerca e definizione della composizione del *Gruppo di Ricerca*.

### **Fase 2 : progettazione operativa**

- condivisione con il *Gruppo di Ricerca* dei “problemi” da esplorare e dell'impostazione interna del percorso che ogni organizzazione intende adottare;
- prefigurazione delle modalità di rilevazione dei dati, della messa a punto degli strumenti specifici e della loro utilizzazione. Tendenzialmente saranno utilizzate interviste focalizzate, rivolte ad assistiti e loro famigliari, inerenti il problema scelto.
- individuazione del disegno della rilevazione, di **modi** (le singole organizzazioni verificano se hanno internamente la competenza per realizzare le interviste e di incaricare/formare i *Facilitatori*: decidono quindi se intendono costruirla internamente o affidarla ad un professionista esterno) e **tempi** in un periodo circoscritto;
- Predisposizione degli strumenti di lavoro (schemi procedurali, questionari, indicatori, ...);
- definizione di una bozza dell'impianto di monitoraggio e valutazione delle evoluzioni;
- specificazione dei diversi ruoli e chiarificazione dei rapporti tra i diversi livelli.

### **Fase 3: realizzazione**

#### Rilevazione qualitativa

- identificazioni degli assistiti da intervistare e loro arruolamento. Per ogni organizzazione un minimo di 5 interviste da effettuarsi nell'arco di 10 mesi;
- realizzazione dell'*Intervista*;
- accompagnamento e coordinamento in itinere dell'utilizzazione degli strumenti, delle registrazioni dei materiali e di indizi e segnali raccolti indirettamente;
- collegamenti con il *Gruppo di Ricerca* per mantenere l'informazione sullo svolgimento del percorso.

Rielaborazione da ripetere ad ogni intervista

Progetto collaborativo  
di ricerca azione  
proposto da



- i dati raccolti vengono rielaborati attraverso diversi passaggi che facilitino l'emersione dei contenuti più significativi (trascrizione dei testi, letture ripetute, estrazione di frasi significative, tenuta delle osservazioni, ...);
- ricomposizione e interpretazione con stesura della prime comprensioni.

#### Monitoraggio

- descrizione dello stato dell'arte rispetto al problema oggetto di indagine;
- discussione e confronto con il *Gruppo di Ricerca* sull'insieme delle comprensioni;
- restituzioni ai gruppi operativi.

Come accennato nelle note metodologiche la rilevazione e l'interpretazione hanno una dinamica ricorsiva per consentire una focalizzazione progressiva e indagare con una maggior profondità le questioni di interesse. Queste fasi sono state distinte in modo netto, per chiarezza espositiva, ma nello svolgimento della ricerca è previsto un rimando tra i diversi livelli.

La realizzazione può assumere forme diverse in base alle competenze disponibili nelle organizzazioni partecipanti; a tutti è richiesta la partecipazione al gruppo di ricerca e l'aderenza ai requisiti metodologici minimi che il gruppo assumerà.

### **INDIVIDUAZIONI DEI PARTECIPANTI AL PROGETTO**

Per allestire la ricerca lo Studio APS e l'associazione APRIRE, a partire dagli esiti della ricerca "*Storie di Malattia e presa in carico: sviluppo dei modelli organizzativi per la continuità di cura*", hanno preso contatto con alcune realtà che avevano manifestato interesse in occasione il convegno di marzo 2017 "*Come superare routine in-curanti*".

La presente bozza preliminare del *Progetto* è stata discussa da un gruppo di partner in via di costituzione rappresentato da referenti di: Collegio IPASVI - Brescia; RSA Casa Industria - Brescia; Fondazione Istituto Ospedaliero di Sospiro ONLUS; Casa Famiglia per anziani Achille Papa - Brescia; Cooperativa Dolce - Bologna; Fondazione Casa di Dio - Brescia.

La composizione dell'intero gruppo partecipante alla ricerca si definirà in modo compiuto dopo l'espressione formale di adesione al progetto in seguito alla presentazione dello stesso all'interno dei corrispondenti Enti.

### **GLOSSARIO DEI TERMINI PROPRI DEL PROGETTO**

- |   |  |
|---|--|
| • <b><i>Ipotesi Di Ricerca</i></b>          | • <b><i>Preparazione Interviste</i></b>                            |
| • <b><i>Gruppo di Ricerca</i></b>           | • <b><i>Intervista</i></b>   |
| • <b><i>Organizzazione Partecipante</i></b> | • <b><i>Analisi Intervista</i></b>                                 |
| • <b><i>Gruppo Partecipante</i></b>         | • <b><i>Individuazione Criticità e Azioni di Miglioramento</i></b> |
| • <b><i>Operatore Coinvolto</i></b>         | • <b><i>Verifica</i></b>   |
| • <b><i>Ambito/Oggetto</i></b>              |  |

Progetto collaborativo  
di ricerca azione  
proposto da

