

PROGETTARE IL FUTURO

11-12 settembre 2017
Università Cattolica del Sacro Cuore di Milano



#CHANGE

L'ASSESSMENT delle PREFERENZE degli OPERATORI

Mauro Leoni, PhD



SIACSA
SOCIETÀ ITALIANA DEGLI ANALISTI
DEL COMPORTAMENTO IN CAMPO
SPERIMENTALE ED APPLICATO

Dirigente sanitario, psicologo-psicoterapeuta, analista del comportamento (Fondazione Sospiro)

Docente di Psicologia clinica delle disabilità intellettive (Università di Pavia)

mauro.leoni@fondazioneospiro.it

PROGETTARE IL FUTURO

Le motivazioni del progetto

(Reid e Parsons, 2002)

Per assistere in modo efficace per persone con disabilità nelle situazioni più complesse (**comportamenti problematici**):



deve essere sviluppata una solida **programmazione e dei sostegni** e...



...questa deve essere implementata con **competenza**

PROGETTARE IL FUTURO

Le motivazioni del progetto

(Reid e Parsons, 2002)

Se gli operatori **non** sviluppano la programmazione di sostegni e procedure in modo efficace, questo equivale a **non intervenire adeguatamente sui comportamenti problema**

Questo non può accadere se **non** esiste un **forte governo gestionale e strategico** e senza un **sostegno clinico** agli operatori, soprattutto in contesti istituzionali

PROGETTARE IL FUTURO

Le difficoltà

I programma di intervento specialistici (es. per PcD con comportamenti problema) **falliscono** per due motivi principali:

1. Mancanza di **abilità specifiche** (legate al compito e alla complessità della difficoltà su cui intervenire)
2. Mancanza di “**motivazione**” per applicare procedure e strategie efficaci (EBT)

PROGETTARE IL FUTURO

Le dimensioni per intervenire



L'organizzazione



Il personale

PROGETTARE IL FUTURO

1. L'organizzazione

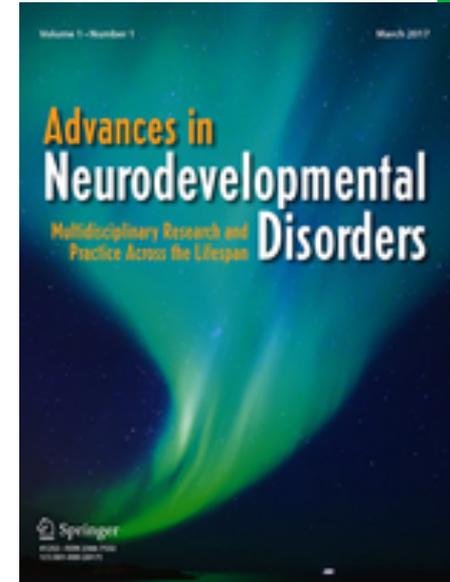
The Reduction of Mechanical Restraints and PRN Medication in 400 Persons with Neurodevelopmental Disorders: An Analysis of 11 years Process in 23 Italian Residential Settings

Leoni, M., Cavagnola, R., Chiodelli, G., Corti, S., Fioriti, F., Galli, M.L.,
Michelini, G., Miselli, G., Uberti, M.

(in press)

Abstract

Contrary to the expectations emerging from public policy and research, high rates of restrictive behaviour practices are still well documented. The paper firstly review the risk factors and the effective practices, maintaining a link between the clinical and organizational perspective and the rights and Quality of Life standpoint. The central body of the work is dedicated to a broad process of re-organization involving over 400 adults with Intellectual Disabilities and Challenging Behaviours, living in residential settings, with the application of a multicomponent package of modification. Main outcomes show a drastic a rapid reduction in mechanical restraint and PRN medications (almost eliminated), with an increase in working days missed consistent with the literature. Simultaneously, the training offered to staff members on evidence-based procedures was dramatically intensified, individualized behavioural programs and emergency behavioural plans were implemented for all the population. Results were stable during the 11 years, despite the fact that the complexity of the population significantly increased in terms of challenging behaviours.



PROGETTARE IL FUTURO

Aumento degli operatori (sovra-standard regionale)

Assunzione diretta operatori

strutturali

Arricchimento **procedure e strumenti FASAS**

1 Coordinatore ogni 20 PcD

Dirigenti dedicati: Medica specialistica, psicologica, Analisi del comportamento

Formazione, protocolli e programmazione

- **Risorse:** rapporto operatori/PcD
- **Turnover**
- **Obblighi** normativi-legislativi
- **Conoscenza** delle PcD
- **Sostegno** diretto (es. coordinamento)
- **Supervisione** clinica specialistica (es. ABA e psichiatrica)
- Garantire la **sicurezza** (di PcD e operatori)
- Miglioramento degli **ambienti** e degli **elementi strutturali**
- **Programmazione:** aumento della prevedibilità dei bisogni e della coerenza dei sostegni offerti

Agende di servizio, agende dei coordinatori, agende di attività individuali

Ristrutturazioni e arricchimento ambientale

PROGETTARE IL FUTURO

1. L'organizzazione

- Chiarire **ruoli, responsabilità e compiti** con specifica scansione temporale
- **Formare** tutti gli operatori nella abilità richieste da ruolo e compiti:
 - Chiarezza sul rationale degli interventi e delle procedure
 - Sintesi scritte sulle procedure specifiche utilizzate
 - Dimostrazioni pratiche-dirette sulle applicazioni
 - Esercizi e pratica diretta di applicazione delle procedure
 - Ripetere la formazione fino a quando monitoraggi e feedback sono allineati
- **Osservare e misurare** performance ed eventi (efficienza)
- Fornire **feedback** ad alta frequenza su più livelli agli (efficacia):
 - Sull'applicazione delle procedure
 - Sui repertori comportamentali utilizzati nel contesto
- **Sostenere direttamente** gli operatori:
 - Azioni correttive sulle performance inadeguate:
 - Informare sugli errori/inadeguatezze
 - Agire costi alla risposta (es. azioni disciplinari)
 - Procedure di rinforzamento sulle performance adeguate

PROGETTARE IL FUTURO

1. L'organizzazione: chiarezza



PROGETTARE IL FUTURO

1. L'organizzazione: formazione

Formare tutti gli operatori nella **abilità** richieste da ruolo e compiti

Chiarezza sul **razionale** degli **interventi** e delle **procedure**

Sintesi scritte sulle procedure specifiche utilizzate

Dimostrazioni pratiche-dirette sulle applicazioni

Esercizi e pratica diretta di applicazione delle procedure

Ripetere la formazione fino a quando **monitoraggi e feedback sono allineati**

PROGETTARE IL FUTURO

1. L'organizzazione: efficienza

Osservare...



...misurare
performance ed eventi

PROGETTARE IL FUTURO

1. L'organizzazione: efficacia

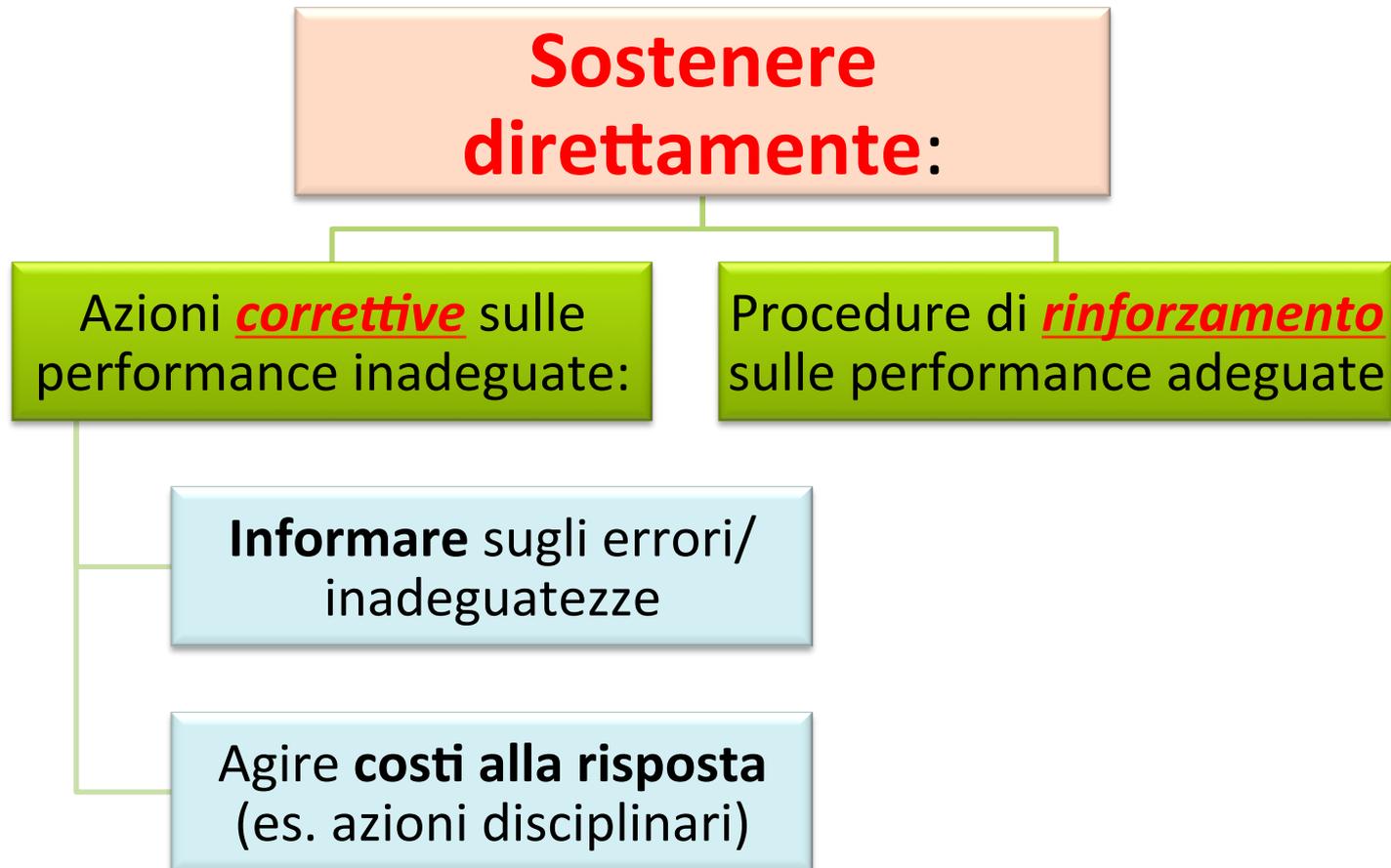
Fornire **FEEDBACK** ad alta
frequenza:

Sull'applicazione delle
procedure

Sui repertori comportamentali
utilizzati nel **contesto**

PROGETTARE IL FUTURO

1. L'organizzazione: sostegni



PROGETTARE IL FUTURO

Linee guida per potenziare le performance

(Reid e Parsons, 2002)

1. Iniziare il **feedback** con affermazioni **positive ed empatiche**
2. **Descrivere** alcuni aspetti delle procedure che l'operatore ha **svolto correttamente**
3. Identificare tutti gli **aspetti** delle procedure che **non** sono stati applicati adeguatamente
4. Precisare che l'elenco al punto 3 deve essere affrontato in modo esaustivo fino a buon esito
5. Fornire opportunità per fare **domande e chiarire**
6. **Informare** l'operatore dei passaggi **operativi** per il **monitoraggio, la supervisione e gli aiuti**
7. Chiudere la sessione con **affermazioni positive**

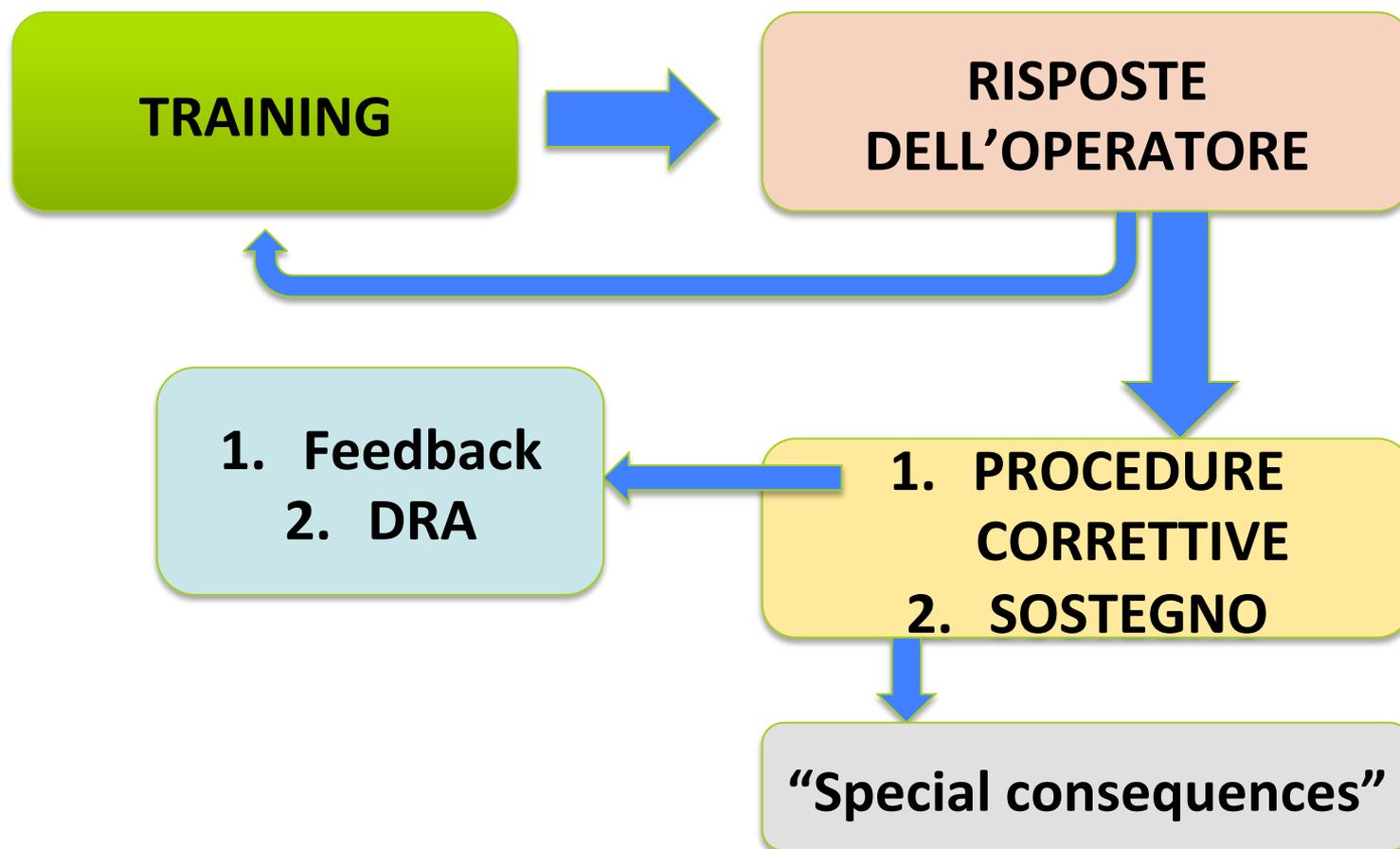
PROGETTARE IL FUTURO

Feedback e prompting hanno efficacia limitata...

...che fare?

PROGETTARE IL FUTURO

Una sintesi delle procedure



seminario di oggi

**MOTIVARE
I TUOI
OPERATORI**



www.jimbarker.net

Francamente mi aspettavo qualcosa di più sofisticato...

PROGETTARE IL FUTURO

Come si mantiene il comportamento

- La performance viene mantenuta “**naturalmente**” dopo essere sperimentata positivamente (R+, R-, R aut)
- La trappola comportamentale: i **rinforzatori interni** prendono il **controllo** e soverchiano quelli esterni “artificiali”
- Le forme di contrattazione della performance “perpetue” **non** esistono

PROGETTARE IL FUTURO

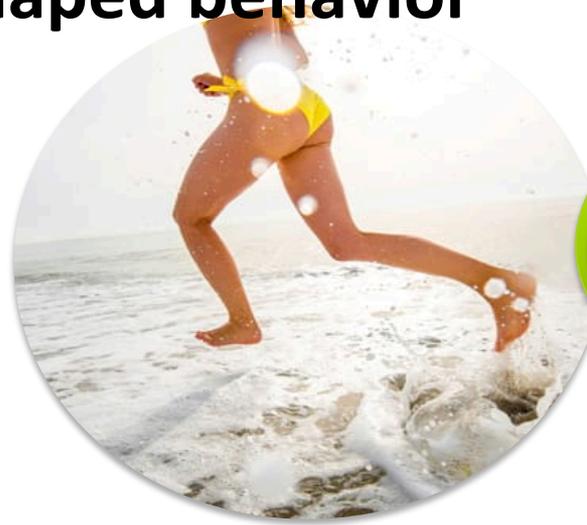
Cosa motiva un comportamento?

- **Attenzione:** ottenere qualcosa
- **Rinforzamento tangibile:** ottenere qualcosa
- **Stimolazione sensoriale/Rinforzamento automatico:** ottenere qualcosa
- **Fuga:** uscire da una condizione

PROGETTARE IL FUTURO

I sistemi di funzionamento e apprendimento

Contingency-shaped behavior



**Rule-governed
behavior**



PROGETTARE IL FUTURO

Contingency-Shaped versus Rule-Governed Behavior

- **Contingency-shaped behavior (modellato dalle contingenze)**
 - Comportamento che è stato rafforzato (o indebolito) in contesti specifici, dai suoi effetti diretti
 - Include conseguenze immediate
 - Si rafforza gradualmente attraverso prove ed errori
- **Rule-governed behavior (governato da regole)**
 - Comportamento controllato dall'affermazione di una regola (che ci “dice” che in determinate condizioni, se emettiamo un certo comportamento ne seguirà una specifica conseguenza)

PROGETTARE IL FUTURO

Rule Governed Behavior

- In realtà utilizza sia contingenze indirette che dirette
- La regola è una contingenza che agisce in modo **indiretto**, con la funzione di indurre una **establishing operation aversiva diretta** (es. ansia, paura). Per fuggire da questa contingenza ingaggiamo comportamenti mantenuti da apprendimenti precedenti su come fuggire da contingenze aversive

PROGETTARE IL FUTURO

Quando ci aiutano le regole?

- Quando le conseguenze sono dilazionate
- Quando vogliamo mantenere un comportamento per il quale i rinforzatori naturali sono intermittenti
- Per evitare la punizione immediata

PROGETTARE IL FUTURO

Perchè abbiamo difficoltà a seguire le regole

1. **Meno efficienti** dei comportamenti modellati dalle contingenze naturali (es. Imparare da un libro o dalla pratica)
2. Spesso sono molto **insensibili alla contingenze** di rinforzamento presenti (es. Continua a fare quello che gli han detto e non si accorge che peggiora le cose)
3. Il contatto con le regole è scarso
4. Le conseguenze sono solitamente cumulative (non immediate)
2. La descrizione delle regole è spesso ampia e non specifica
3. Le deadline non sono definite in modo preciso

PROGETTARE IL FUTURO

2. Il personale: procedure ABA



PROGETTARE IL FUTURO

2. Il personale: “Special consequences”

(Reid e Parsons, 2002)

Conseguenze sulle performance
(“Special consequences”):

Programmare **PREMI**, ossia
**rinforzatori simbolici-
sociali e secondari**, a
frequenza variabile
(es.: al completamento di
attività, della giornata, di
periodi più lunghi con criteri
specifici sulle performance)

Programmare l'accesso a
STIMOLI GRADITI (es.
economici, materiali di vario
tipo come abiti personalizzati,
pasti gratuiti, buoni acquisto,
ecc.)

Programmare **ATTIVITA'
SPECIALI o PRIVILEGI**
(es. giorni di riposo,
modificare i compiti lavorativi
abbandonando quelli sgraditi/
più faticosi, parcheggi comodi,
ecc.)

PROGETTARE IL FUTURO

2. Il personale: “Special consequences”

(Reid e Parsons, 2002)

Condizioni per applicare le “Special consequences”:

- Vanno usate necessariamente congiuntamente:
 - agli altri aspetti di **outcome management**
 - al **feedback positivo** (DRA)
- Vanno **modellati sulle contingenze** (ossia adattati alle reali risposte degli operatori agli stimoli erogati)

Limiti:

- **Non** funzionano se usate come unico intervento, producono invece risultati paradossi
- **Non** possono essere usate a lungo termine
- Usano **sistemi di rinforzamento a bassa frequenza**

PROGETTARE IL FUTURO

2. Il personale: la motivazione

La letteratura distingue tra:

La motivazione (disponibilità) a
lavorare in modo appropriato
(applicare le procedure
richieste)

La **soddisfazione**
nello svolgere il proprio lavoro

PROGETTARE IL FUTURO

2. Il personale: la motivazione

La motivazione
(disponibilità) a
**lavorare in modo
appropriato**
(applicare le
procedure richieste):

Tassi di **fallimento** naturali più alti

Limitazioni strutturali (vincoli
legati al contesto o al lavoro)

Alte richieste nelle performance
incontreranno sempre **oscillazioni**
nelle risorse/disponibilità degli
operatori

PROGETTARE IL FUTURO

2. Il personale: la motivazione

È sempre possibile ottenere risultati in questa direzione

Costituisce un “prerequisito” per le strategie correttive

L'intervento sulle **sanzioni** produce effetti **svantaggiosi**: il contesto di lavoro (in primis i responsabili) assumono proprietà aversive, diventa sgradevole ed evitato

Processi di apprendimento:

L'operatore modella il proprio comportamento sulla base degli **schemi appresi**

Amplificherà la risposta adattiva già sperimentata per **evitare le contingenze (interne o esterne) sgradevoli o fuggire la contesti penalizzanti**

Questo tipo di risposte **drena risorse all'attenzione** che il personale potrebbe dedicare all'applicazione delle procedure richieste

La **soddisfazione** nello svolgere il proprio lavoro:

PROGETTARE IL FUTURO

Il progetto

- Gruppo di ricerca specialistico promosso dal Dipartimento Disabili di Fondazione IOS
- Tematiche:
 - Organizational Behavior Management (OBM)
 - Benessere degli operatori
- Ricercatori:
 - Serafino Corti, Giovanni Michelini, Mauro Leoni
- Fase sperimentale svolta presso le residenze per disabili IOS Philippe Pinel (coordinatore: Paolo Merli) e Rudolf Steiner (coordinatore: Laura Piazzzi)

PROGETTARE IL FUTURO

Scopi

Conoscenze:

- La conoscenza scientifica legate alle preferenze delle persone quando sono nel ruolo di lavoratori è di per sé **scarsa**.
- Nel caso degli operatori a servizio delle PcD è **minima**.
- Tuttavia è nota la potenza di conoscere e utilizzare le preferenze dei lavoratori:
 - sia in termini di **efficacia delle prestazioni**,
 - sia nel caso del **benessere** percepito dalla stessa persona (es. **stress, burnout**).

Finalità:

Rilevare i **bisogni** e le **aspettative** di chi lavora per le PcD è il modo più semplice ed efficace per individuare gli accorgimenti che possono facilitare il nostro stare assieme alle PcD.

Comunicare meglio, stare meglio, lavorare meglio.

PROGETTARE IL FUTURO

**...PRIMA DEI DATI, È NECESSARIO
PARTIRE DALLE NOSTRE “STORIE”...**

PROGETTARE IL FUTURO

Scopi

Questo progetto,
seminale in questo
settoe, è orientato a:

Indagare **preferenze e
stimoli evitati** dagli
operatori...

...per **orientare** gli
strumenti di
progettazione di unità
(Progetti si servizio) e...

...per **orientare** i
sostegni diretti agli
operatori, gestiti dal
coordinatore.

Questo intervento è di fatto destinato al dominio dei **Diritti delle PcD**, in quanto ricevere un sostegno da un professionista che sia messo nelle migliori condizioni di lavorare rientra nel diritto di accedere alle migliori “cure” possibili.

Analisi della letteratura

Analisi delle criticità nei servizi (esperienza clinica IOS)

Creazione
Questionario
Sospiro Stimulus Preference Assessment Questionnaire (SSPAQ)

Per OPERATORI

T1 T0
T2

colloqui individuali con coordinatore

scheda personalizzata priorità quotidiane

Progetti di Servizio

ARRICCHIMENTO
(stimoli, ambiente, ecc.)

SOMMINISTRAZIONE
QUESTIONARIO SPA OPERATORI

PROBLEM SOLVING

INTERAZIONI UMANE

Introduzione **strumenti FLESSIBILITA' PSICOLOGICA** in **EQUIPE** e **BRIEFING**

Accesso **corso PFA FLESSIBILITA' PSICOLOGICA**

PROGETTARE IL FUTURO

Le fasi progettuali

- Analisi della **letteratura**
- Analisi delle **criticità peculiari** per **servizi residenziali** per PcD adulte
- Creazione **questionario**, con discussione con metodologo/psicometrista
- **Valutazioni** (individuali per ogni operatore): T0 (PRE), T1 (POST), T2 (FOLLOW-UP)
- **Analisi degli esiti:**
 - Analisi dei dati aggregati, delle preferenze e degli stimoli non graditi.
 - Sintesi dei criteri utilizzati e traduzione in “priorità”.
- **Restituzione:** individuale (per ogni operatore) e di gruppo
- **Interventi:**
 - **Problem solving contestuale:**
 - Progetti di servizio
 - Arricchimento ambientale
 - **Problem solving individuale:**
 - Colloqui individuali
 - Scheda personalizzata delle priorità quotidiane
 - **Interazioni umane:**
 - Accesso prioritario a corsi PFA sul potenziamento della flessibilità psicologica (mindfulness e valori)
 - introduzione di metodiche derivanti dai corsi PFA su mindfulness e valori, nelle equipe e nei briefing

PROGETTARE IL FUTURO

Scopo dello SPA per gli operatori

- Conoscere le **preferenze** per aumentare le capacità di *prevedere* i **rinforzatori efficaci** negli operatori a diretto contatto con le PcD.
- Se i responsabili dei servizi utilizzano stimoli (potenzialmente) efficaci come **rinforzatori** per i lavoratori in programmi di rinforzamento contingente otterranno migliori risultati:

Nell'**applicazione delle procedure di ABA** e

Nella **soddisfazione** (motivazione) degli operatori

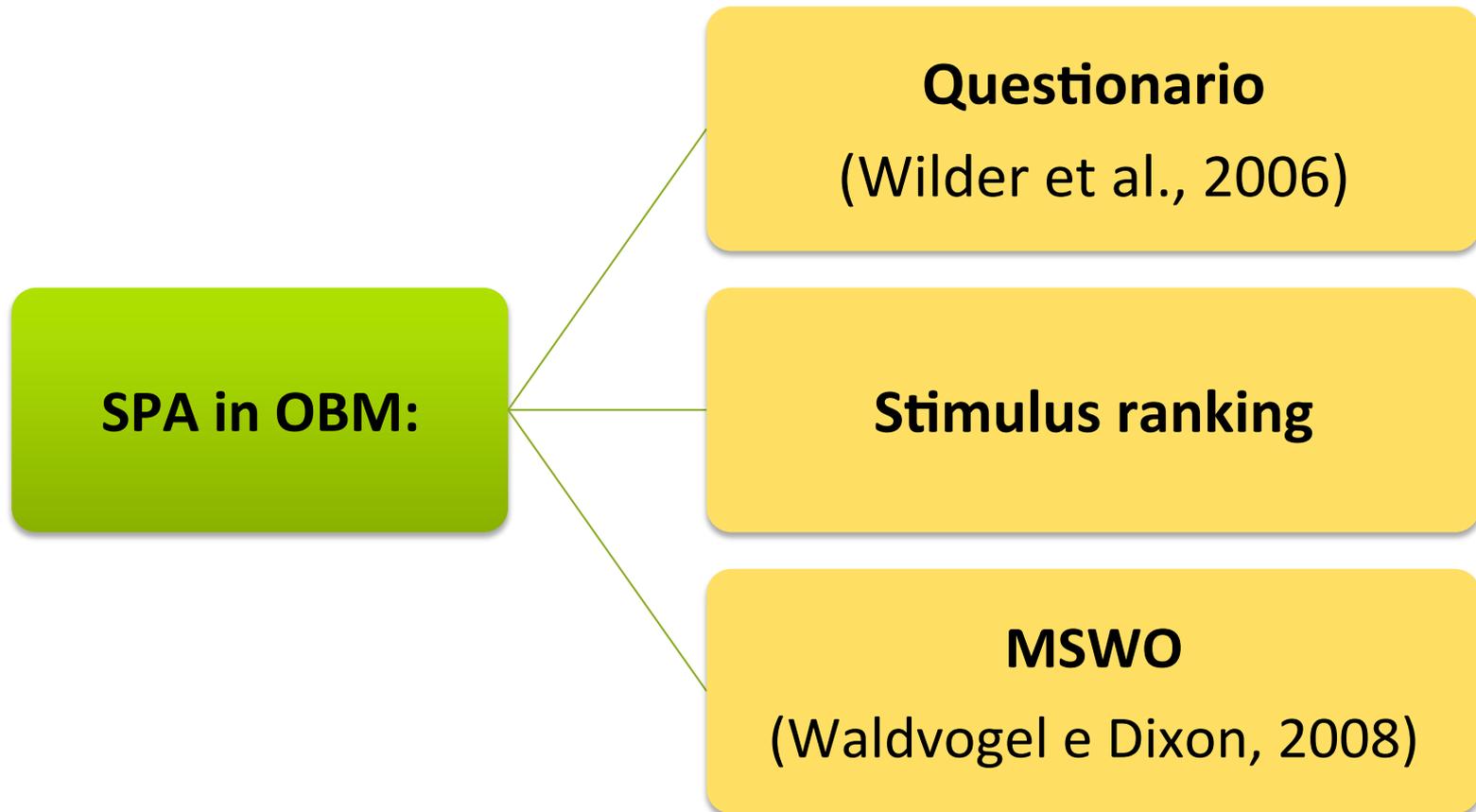
PROGETTARE IL FUTURO

Indicazioni di letteratura (Wine at al., 2014)

- La valutazione delle **preferenze** è la **chiave di volta** di qualsiasi intervento di modificazione del comportamento per le PcD.
- Attualmente **NON esistono** in letteratura procedure per svolgere una valutazione delle preferenze (Stimulus Preference Assessment, SPA) nell'OBM (ossia in operatori a sviluppo tipico) con riferimento a utilità, costi-benefici, frequenze della valutazione, metodologie.
- Gli studi che misurano l'efficacia dei manager nel **prevedere i rinforzatori degli operatori** sono chiari: **siamo inefficaci!** (correlazioni media tra valutazione del responsabile e scelta effettiva dell'operatore di 0,25; Wilder et al., 2011)

PROGETTARE IL FUTURO

Metodologie testate



PROGETTARE IL FUTURO

Efficacia delle procedure di SPA in OBM

Wine, Reis, Hantula, 2014:

- Esperimento 1: 3 operatori
- Esperimento 2: 2 operatori
- Disegno:
 - AB
 - Assessment delle Preferenze (SPA)
 - Assessment dei Rinforzatori (su compito carta-matita tipico nell'attività quotidiana)

PROGETTARE IL FUTURO

Efficacia delle procedure di SPA in OBM



PROGETTARE IL FUTURO

Efficacia delle procedure di SPA in OBM: conclusioni

Probabilmente il valore della SPA nell'OBM sta nell'individuare ed **escludere gli stimoli a bassa preferenza** negli interventi di potenziamento delle performance, piuttosto che nell'identificare stimoli ad alta preferenza con efficacia differenziale

La **latenza nel DRA** era immediata, nel lavoro quotidiana la dilazione spesso è estremamente significativa

Non ci sono indicazioni sull'efficacia e l'efficienza nel bilancio del servizio

PROGETTARE IL FUTURO

La scelta

- **SSPAQ - SOSPIRO STIMULUS PREFERENCE ASSESSMENT QUESTIONNAIRE**
- ASSESSMENT delle PREFERENZE degli STIMOLI per OPERATORI di servizi residenziali per persone con disabilità adulte

PROGETTARE IL FUTURO

Le aree di indagine

- È stata revisionata la **letteratura** che ha esplorato il tema
- È stata fatta una contestualizzazione a due livelli:
 - Il lavoro con **PcD adulte** in **contesto residenziale** (strumenti di valutazione dei bisogni dei sostegni e dei sostegni erogati; es. VASORE)
 - Le **interazioni umane** nelle prospettive **evidence-based** (scienze contestualiste)

PROGETTARE IL FUTURO

Aree indagate

- TIPOLOGIA DI **UTENZA**: 12 item
- SISTEMA DI **LAVORO**: 56 item
- **SOSTEGNI DIRETTI**: 18 item
- **ATTIVITA'**: 34 item
- **SOSTEGNI SPECIALISTICI**: 14 item
- **SALUTE**: 21 item
- **LUOGO DI LAVORO**: 14 item
- **STIMOLI COVERT**: 16 item

SSPAQ

SOSPIRO STIMULUS PREFERENCE ASSESSMENT QUESTIONNAIRE

ASSESSMENT delle PREFERENZE degli STIMOLI per OPERATORI
di servizi residenziali per persone con disabilità adulte



ISTRUZIONI: barrare una sola casella a fianco di ogni voce, valutando quando in genere è gradito o non gradito lo stimolo/attività/condizione descritti.

NOTA: PcD sta per Persona con Disabilità.

NOME: _____ COGNOME: _____ DATA: _____

ATTIVITA'	VALUTAZIONE				
	MOLTO SGRADITO	SGRADITO	INDIFFERENTE	GRADITO	MOLTO GRADITO
1. Lavorare con PcD che parlano					
2. Lavorare con PcD che non parlano (ma comunicano in altro modo)					
3. Lavorare con PcD che non sono consapevoli (ossia sono confuse o non riescono a comunicare in modo chiaro)					
4. Lavorare con PcD con alti bisogni assistenziali o sanitari					
5. Lavorare con PcD con disturbi del comportamento					
6. Lavorare con PcD con disturbi psichiatrici (es. schizofrenia, problemi di ansia, umore, personalità, ecc.)					
7. Lavorare con PcD maschi					

VALUTAZIONE

Fare una X su quanto spesso (la tua valutazione sulla frequenza) vivi le sensazioni descritte sotto al lavoro

MAI

RARAMENTE

QUALCHE VOLTA

SPESSE

SEMPRE

158. Tensione, nervosismo



159. Rabbia, frustrazione, contrasto



160. Sorpresa



161. Senso di controllo (su ciò che accade dentro e fuori di me)



162. Paura



163. Noia, disinteresse



164. Tristezza, malinconia



165. Avversione, disprezzo, fastidio



166. Disgusto



167. Serenità



168. Gioia



169. Appagamento



170. Delusione, disappunto



171. Rilassamento



Caro collega,



Abbiamo costruito il presente questionario per iniziare un lavoro *assieme*: condividere le cose che **preferiamo** e le cose che **non gradiamo** del nostro lavoro. Grazie a questo passaggio proveremo a creare – con te e tutti i colleghi – un sistema il più possibile vicino ai desideri e alle necessità di ognuno.

Rilevare i bisogni e le aspettative di chi lavora per le persone con disabilità (PcD) è il modo più semplice ed efficace per individuare gli accorgimenti che possono facilitare il nostro stare assieme alle PcD:

Comunicare meglio, stare meglio, lavorare meglio.

A questo primo passaggio seguirà un confronto sui risultati (aggregati e anonimi) e una serie di proposte concrete su cui decideremo assieme per questo anno di lavoro.

Grazie per la tua disponibilità. Ti ricordo che puoi chiedermi quando ritieni colloqui individuali per esigenze che ritieni di affrontare in modo riservato.

ISTRUZIONI:

- **ABBREVIAZIONI:** PcD sta per Persona con Disabilità;
- **COSA SCRIVERE:**
 - Barrare con una **X** una sola casella a fianco ad ogni voce, valutando quando in genere è gradito o non gradito lo stimolo/attività/condizione descritti;
 - la **tabella nell'ultima pagina** valuta invece la frequenza (quanto spesso provi quella sensazione)
- **COSA CONTIENE** il questionario:
 - Leggerai cose che potrebbero non essere presenti (es. consumare in UA il pasto della mensa) o che potresti non fare (es. pulizie o turno di notte): valuta il "potenziale" gradimento di queste attività, quindi **compila tutti gli item**;
 - Alcuni item riguardano pratiche mediche/infermieristiche/assistenziali specialistiche che potrebbero non far parte delle tue mansioni; cerca di rispondere sempre valutando il "potenziale" gradimento nell'assistenza a queste attività (es. a tutti può capitare in soggiorno estivo di rilevare un parametro o di somministrare un farmaco);
 - Alcune domande sono forse scontate, rispondi comunque;
- **COSA si VALUTA:**
 - Metti **le cose come stanno**, scrivi quello che corrisponde al vero, alla tua opinione, sensazione;
 - Valuta solo il **gradimento/non gradimento**: non ti viene chiesto se lo fai comunque oppure se non lo fai (es. a volte facciamo cose che non ci piacciono, sebbene le facciamo sempre e bene!).

PROGETTARE IL FUTURO

TIPOLOGIA DI UTENZA

- Lavorare con PcD che parlano (verbalmente competenti)
- Lavorare con PcD che non parlano (verbalmente non competenti)
- Lavorare con PcD che non sono consapevoli (ossia sono confuse o non riescono a comunicare in modo chiaro)
- Lavorare con PcD con alti bisogni assistenziali o sanitari
- Lavorare con PcD con disturbi del comportamento
- Lavorare con PcD con disturbi psichiatrici (es. schizofrenia, problemi di ansia, umore, personalità, ecc.)
- Lavorare con PcD maschi
- Lavorare con PcD femmine
- Lavorare con PcD anziane
- Lavorare con PcD giovani
- Lavorare con le stesse PcD da tanto tempo
- Lavorare con PcD appena entrate a IOS

PROGETTARE IL FUTURO

SISTEMA DI LAVORO

- Lavorare in gruppo
- Fare le equipe
- Fare i briefing quotidiani al mattino
- Fare briefing a inizio turno del pomeriggio
- Svolgere un'attività da solo (con una o più PcD, senza colleghi)
- Parlare e confrontarmi con gli altri operatori (ausiliari, educatori, infermieri)
- Poter chiacchierare (del "più e del meno") con i colleghi
- Incontrare i colleghi fuori orario di lavoro in momenti conviviali (es. cene, aperitivi, ecc.)
- Parlare con il coordinatore
- Poter comunicare le cose che non gradisco o su cui non sono d'accordo
- Poter comunicare le cose che gradisco e preferisco
- Avere un'agenda di servizio
- Avere orari prestabiliti per fare le cose
- Avere tempo per fare le cose
- Monitorare (controllare) da solo la mia agenda personale di servizio
- Fare lavoro indiretto a computer (CBA: diari personali, strumenti specifici, ecc.)
- Fare lavoro indiretto di programmazione
- Scrivere progetti di vita, programmi di intervento e obiettivi educativi
- Monitorare con strumenti (es. schede) e analizzare i dati
- Fare lavori di valutazione (es. preferenze, capacità, bisogni, esiti, ecc.)
- Aiutare un collega
- Chiedere aiuto ed essere aiutato
- Lavorare con colleghi che mi piacciono
- Fare le pause
- Avere a disposizione gratuitamente uno snack (dolce o salato) durante il turno
- Avere a disposizione gratuitamente bevande (acqua, bibita, caffè) durante il turno
- Poter consumare il pasto in unità portata da casa
- Poter consumare il pasto in unità fornito dalla mensa
- Vedere una mia idea realizzata
- Vedere risultati positivi nel mio lavoro (es. progressi, buon mantenimento, completamento, ecc.)
- Imparare cose nuove e migliorare il mio modo di lavorare
- Sentirmi soddisfatto per come ho lavorato
- Sentire di essere stato utile alle PcD
- Essere gratificato (verbalmente oppure con un gesto o un segno) da una PcD
- Essere gratificato da un collega
- Essere gratificato dal coordinatore
- Essere gratificato da un familiare
- Essere ripreso o sanzionato (per una dimenticanza o un errore)
- Vedere che gli operatori sono premiati quando lavorano "bene" (seguono le procedure e sono adeguati con colleghi e PcD)
- Vedere che gli operatori sono sanzionati quando lavorano "male" (non seguono le procedure o hanno comportamenti inadeguati con colleghi e PcD)
- Lavorare il mattino
- Lavorare il pomeriggio
- Lavorare la notte
- Lavorare nel fine settimana
- Lavorare per le festività
- Essere chiamati per una sostituzione
- Poter cambiare turno quando ho bisogno
- Poter usufruire degli straordinari retribuiti
- Scegliere quando prendere le ferie
- Avere giorni di riposo
- Avere abiti/divise (fornite) di mio gradimento
- Avere scarpe (fornite) di mio gradimento
- Lavorare in abiti civili
- Fare corsi di formazione interni previsti (PFA)
- Partecipare a convegni
- Fare corsi di formazione scelti da me

PROGETTARE IL FUTURO

SOSTEGNI DIRETTI

- Parlare alle PcD
- Aiutare le PcD a comunicare (richieste, bisogni, ecc.)
- Aiutare le PcD a interagire (relazionalmente) con altre persone
- Far svegliare le PcD
- Far addormentare (o riposare di notte) le PcD
- Vestire le PcD
- Fare la doccia (aiutare a lavarsi) alle PcD
- Fare (aiutare a fare) l'igiene intima le PcD
- Fare (aiutare a fare) l'igiene dei denti le PcD
- Sostenere nei bisogni legati al funzionamento intestinale (minzione, defecazione, pannoloni, ecc.)
- Curare (aiutare a) barba, capelli, unghie, aspetti estetici
- Imboccare/aiutare a mangiare
- Gestire i pasti
- Pulire gli ambienti (pavimenti, bagni, tavoli, ecc.)
- Preparare e sistemare gli ambienti
- Gestire gli abiti delle PcD
- Gestire la biancheria sporca e quella pulita in arrivo
- Fare i letti

PROGETTARE IL FUTURO

ATTIVITA'

- Essere informato su tutti gli aspetti di funzionamento e di storia personale della PcD
- Sapere cosa fare in ogni situazione
- Gestire un imprevisto
- Gestire un problema di salute
- Gestire un problema comportamentale (o psichiatrico)
- Rifiutare una richiesta o proposta (di una PcD)
- Rifiutare una richiesta o proposta (di un collega o del coordinatore)
- Soddisfare una richiesta o proposta (di una PcD)
- Soddisfare una richiesta o proposta (di un collega o del coordinatore)
- Essere aggiornato sulle variazioni degli interventi
- Comprendere le scelte, il metodo e gli strumenti scelti per le PcD e per l'Unità
- Essere referente (per la programmazione e gli esiti) di una o più PcD
- Partecipare alle scelte di intervento e sostegno (individuali o per gruppi di PcD)
- Dare aiuti (verbali o fisici) affinché la persona svolga le sue attività
- Consentire alle PcD di fare scelte e decidere ciò che preferiscono
- Svolgere attività al tavolo (es. cognitive, pratiche, di manipolazione, ecc.)
- Guardare la TV con le PcD
- Ascoltare la musica con le PcD
- Cantare con le PcD
- Ballare con le PcD
- Giocare con le PcD (carte, bigliardino, giochi in scatola, ecc.)
- Fare attività motorie/sportive con le PcD
- Fare attività di tempo libero con le PcD
- Fare acquisti (beni e servizi) e aiutare a gestire il denaro
- Parlare con le PcD
- Cucinare con le PcD
- Fare i mestieri con le PcD
- Accompagnare/aiutare negli spostamenti e nelle transizioni le PcD
- Accompagnare le PcD a fare visite specialistiche (mediche, ecc.) o fare assistenza nei ricoveri ospedalieri
- Andare in uscita con le PcD
- Andare in vacanza con le PcD
- Uscire con le PcD nel mio tempo libero
- Proteggere e tutelare le PcD (da rischi ambientali, fisici, relazionali, ecc.)
- Sostenere le PcD nelle massime autonomie possibili

PROGETTARE IL FUTURO

SOSTEGNI SPECIALISTICI

- Fare verifica di agenda educativa (es. iconica o scritta)
- Erogare premi/rinforzi alle PcD
- Erogare costi della risposta alle PcD (es. “Non hai raggiunto il premio...Hai colpito e perdi l’icona...”, ecc.)
- Erogare sostegni fisici (es. aiuto fisico parziale o totale durante una qualsiasi attività)
- Applicare una procedura per disturbo del comportamento
- Partecipare a un blocco fisico
- Essere insultato o offeso
- Essere colpito
- Osservare aggressività fisica delle PcD verso persone
- Osservare aggressività verbale delle PcD verso persone
- Osservare aggressività fisica delle PcD verso oggetti
- Osservare aggressività delle PcD verso se stesse
- Osservare stereotipie fisiche (es. sfarfallare le mani, ripetizione di gesti) o verbali (ripetizione di frasi, domande, verbalizzazioni)
- Osservare comportamenti inadeguati (es. scarsa igiene, sessualità inappropriata, mancato rispetto di regole sociali)

PROGETTARE IL FUTURO

SALUTE

- Gestire i farmaci (ordinare, sistemare, ecc.)
- Gestire i presidi e le apparecchiature elettromedicali
- Rilevare i parametri vitali
- Prelievi ematochimici, ECG, ecc.
- Preparare le terapie farmacologiche
- Somministrare le terapie farmacologiche
- Organizzare gli ambulatori specialistici
- Visitare le PcD (esame obiettivo con o senza medico)
- Fare pratiche assistenziali/sanitarie:
 - Assistenza alle visite specialistiche (es. esame obiettivo medico, cardiologica, urologica, ecc.)
 - Idratazione assistita
 - Medicazioni semplici
 - Intestinali (es. clismi)
 - Applicazione pomate e unguenti
 - Cateterismi
 - Ossigeno terapia
 - Drenaggi delle secrezioni toraciche
 - Aspirazioni bronchio-tracheali
 - Alimentazioni strumentali (PEG, nosogastrica, parenterale)
 - Medicazione piaghe da decubito
 - Medicazione delle stomie

PROGETTARE IL FUTURO

LUOGO DI LAVORO

- La temperatura dell'Unità
- La luce dell'Unità
- Gli arredi dell'Unità
- Gli odori dell'unità
- Gli spazi/ambienti dell'Unità dove vivono le PcD
- Gli spazi/ambienti dell'Unità dedicati agli operatori (es. infermeria, staff, ecc.)
- Gli spazi dove gli operatori possono fare le pause
- Bagni per operatori
- Spogliatoi per operatori
- I rumori dell'Unità
- Avere un computer a disposizione per il lavoro (numero adeguato PC)
- Avere a disposizione apparecchi medicali aggiornati e adeguati ai bisogni
- Avere a disposizione software di monitoraggio (es. CBA)
- Avere a disposizione palmari per monitorare agende e parametri

PROGETTARE IL FUTURO

STIMOLI COVERT:

Emozioni, sensazioni, pensieri, che emergono nelle interazioni con le PcD e con i colleghi

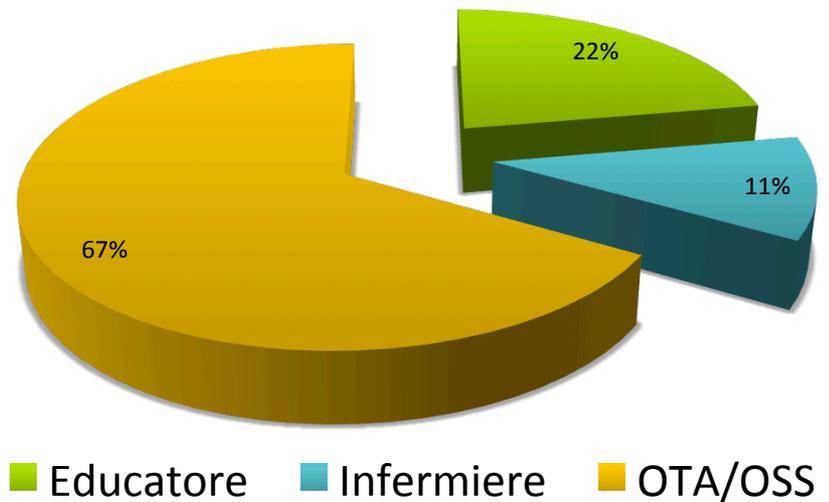
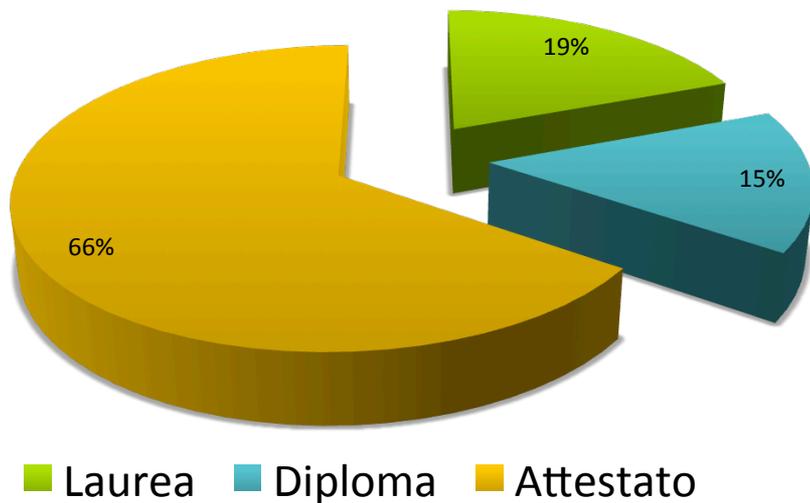
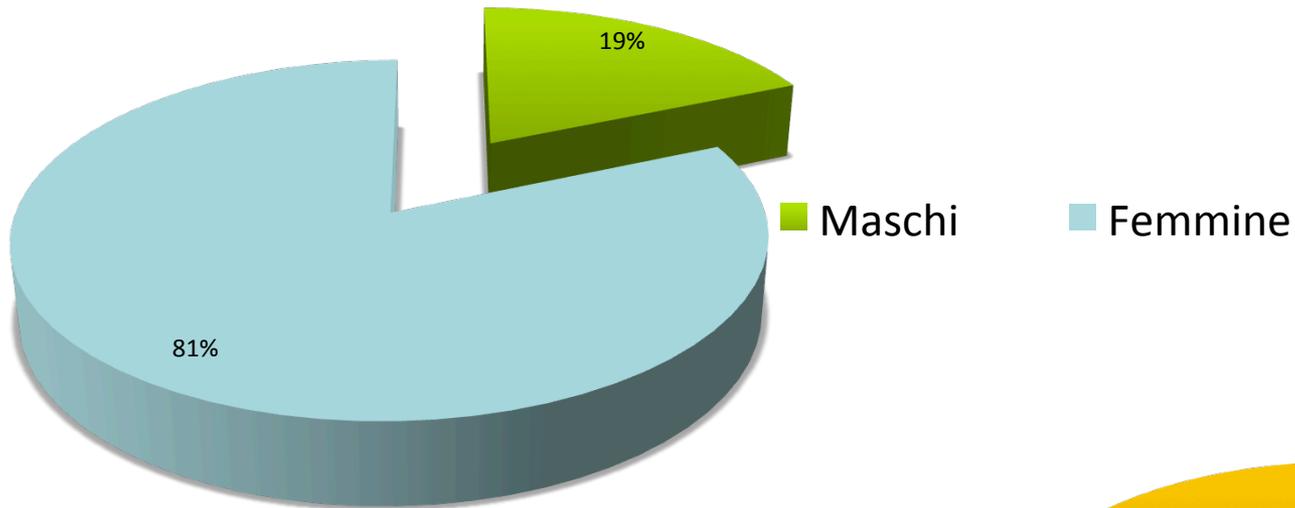
- Tensione, nervosismo
- Rabbia, frustrazione, contrasto
- Sorpresa
- Senso di controllo (su ciò che accade dentro e fuori di me)
- Paura
- Noia, disinteresse
- Tristezza, malinconia
- Avversione, disprezzo, fastidio
- Disgusto
- Serenità
- Gioia
- Appagamento
- Delusione, disappunto
- Rilassamento
- Affetto (provare affetti positivi verso le PcD)
- Rimuginazione (pensare ripetutamente a cose che preoccupano o che non sono gradite)

PROGETTARE IL FUTURO

Gli operatori coinvolti

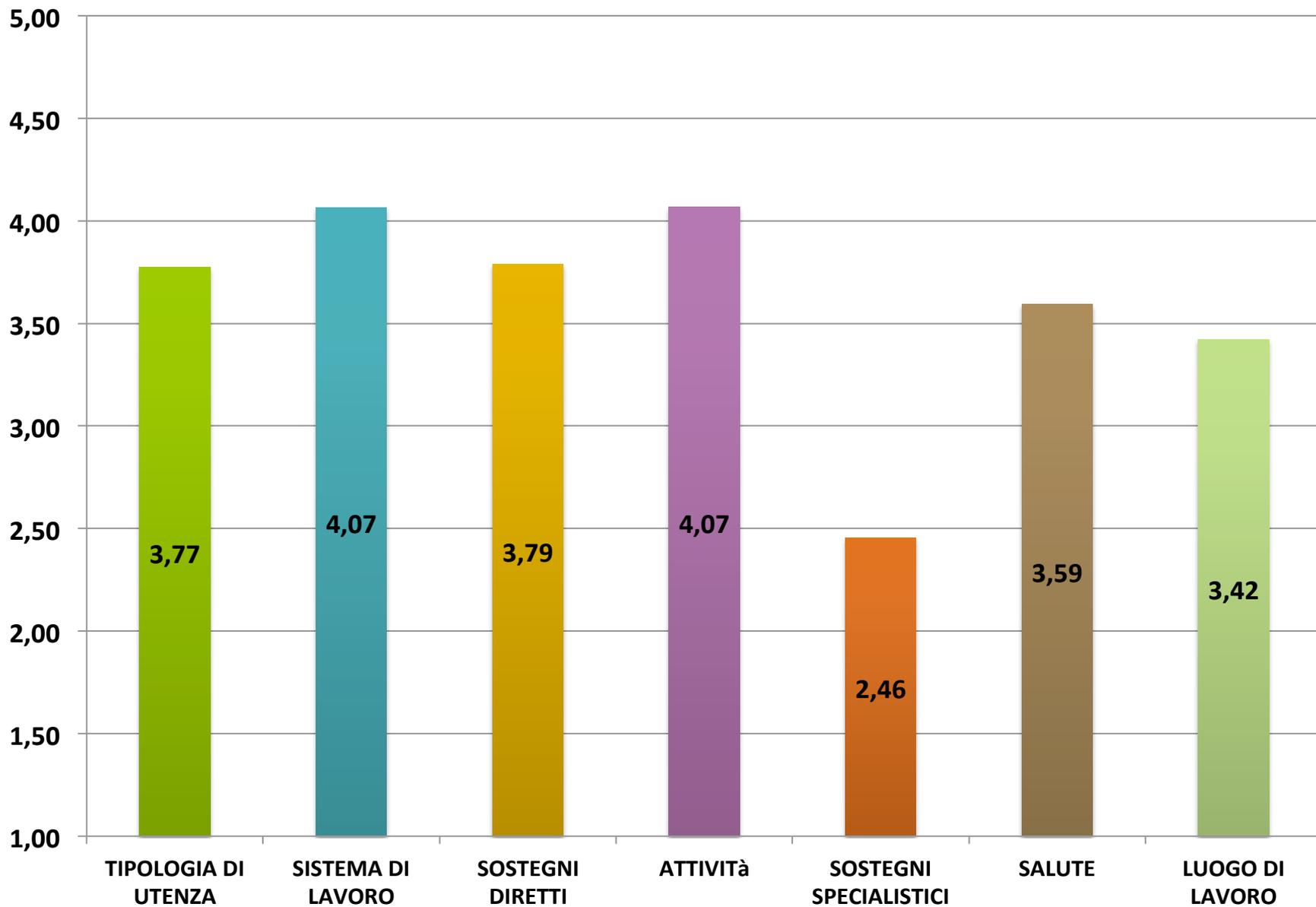
- RSD P.PINEL: 11 operatori
- RSD R.STEINER: 15 operatori

	Media	sd	min	max
Età	49,55	6,47	36,7	61,51
Età dell'assunzione	32,65	8,34	18,85	49,62
Anni di servizio	16,82	8,94	0,56	31,33



Limitazioni:

- 2 persone con sollevamento max 10kg ed esonero turno di notte
- 2 persone con sollevamento max 10kg
- 1 persona con sollevamento max 10kg e no sforzi improvvisi e ripetuti
- 1 persona con esonero notturno
- 1 persona con sollevamento max 6 kg



PROGETTARE IL FUTURO

Sistema di lavoro

- 45. Sentire di essere stato utile alle PcD
- 41. Vedere una mia idea realizzata
- 26. Avere tempo per fare le cose
- 43. Imparare cose nuove e migliorare il mio modo di lavorare
- 15. Fare i briefing quotidiani al mattino
- 33. Aiutare un collega
- 42. Vedere risultati positivi nel mio lavoro (es. progressi, buon mantenimento, completamento, ecc.)
- 44. Sentirmi soddisfatto per come ho lavorato
- 46. Essere gratificato (verbalmente oppure con un gesto o un segno) da una PcD
- 48. Essere gratificato dal coordinatore
- 14. Fare le equipe
- 18. Parlare e confrontarmi con gli altri operatori (ausiliari, educatori, infermieri)
- 70. Aiutare le PcD a comunicare (richieste, bisogni, ecc.)
- 13. Lavorare in gruppo
- 51. Vedere che gli operatori sono premiati quando lavorano "bene" (seguono le procedure e sono adeguati con colleghi e PcD)
- 62. Avere giorni di riposo

Attività Sostegni specialistici

- 71. Aiutare le PcD a interagire (relazionalmente) con altre persone
- 87. Essere informato su tutti gli aspetti di funzionamento e di storia personale della PcD
- 88. Sapere cosa fare in ogni situazione
- 94. Soddisfare una richiesta o proposta (di una PcD)
- 96. Essere aggiornato sulle variazioni degli interventi
- 111. Parlare con le PcD
- 16. Fare briefing a inizio turno del pomeriggio
- 21. Parlare con il coordinatore
- 69. Parlare alle PcD
- 97. Comprendere le scelte, il metodo e gli strumenti scelti per le PcD e per l'Unità
- 120. Sostenere le PcD nelle massime autonomie possibili
- 101. Consentire alle PcD di fare scelte e decidere ciò che preferiscono
- 23. Poter comunicare le cose che gradisco e preferisco
- 24. Avere un'agenda di servizio

PROGETTARE IL FUTURO

Gli item più graditi

- Sentirsi utile
- Gratificazioni dirette (verbale o idea realizzata)
- Comunicare
- Aiutare
- Essere informato

PROGETTARE IL FUTURO

Sostegni
specialistici

Gli item meno graditi

- 132.Osservare aggressività delle PcD verso se stesse
- 128.Essere colpito
- 129.Osservare aggressività fisica delle PcD verso persone
- 127.Essere insultato o offeso
- 130.Osservare aggressività verbale delle PcD verso persone
- 131.Osservare aggressività fisica delle PcD verso oggetti
- 126.Partecipare a un blocco fisico
- 93.Rifiutare una richiesta o proposta (di un collega o del coordinatore)
- 134.Osservare comportamenti inadeguati (es. scarsa igiene, sessualità inappropriata, mancato rispetto di regole sociali)
- 58.Essere chiamati per una sostituzione
- 92.Rifiutare una richiesta o proposta (di una PcD)
- 125.Applicare una procedura per disturbo del comportamento
- 50.Essere ripreso o sanzionato (per una dimenticanza o un errore)
- 133.Osservare stereotipie fisiche (es. sfarfallare le mani, ripetizione di gesti) o verbali (ripetizione di frasi, domande, verbalizzazioni)
- 57.Lavorare per le festività
- 65.Lavorare in abiti civili
- 153.I rumori dell'Unità
- 147.Gli odori dell'unità
- 55.Lavorare la notte
- 56.Lavorare nel fine settimana
- 123.Erogare costi della risposta alle PcD (es. "Non hai raggiunto il premio...Hai colpito e perdi l'icona...", ecc.)
- 146.Gli arredi dell'Unità
- 150.Gli spazi dove gli operatori possono fare le pause
- 52.Vedere che gli operatori sono sanzionati quando lavorano "male" (non seguono le procedure o hanno comportamenti inadeguati con colleghi e PcD)

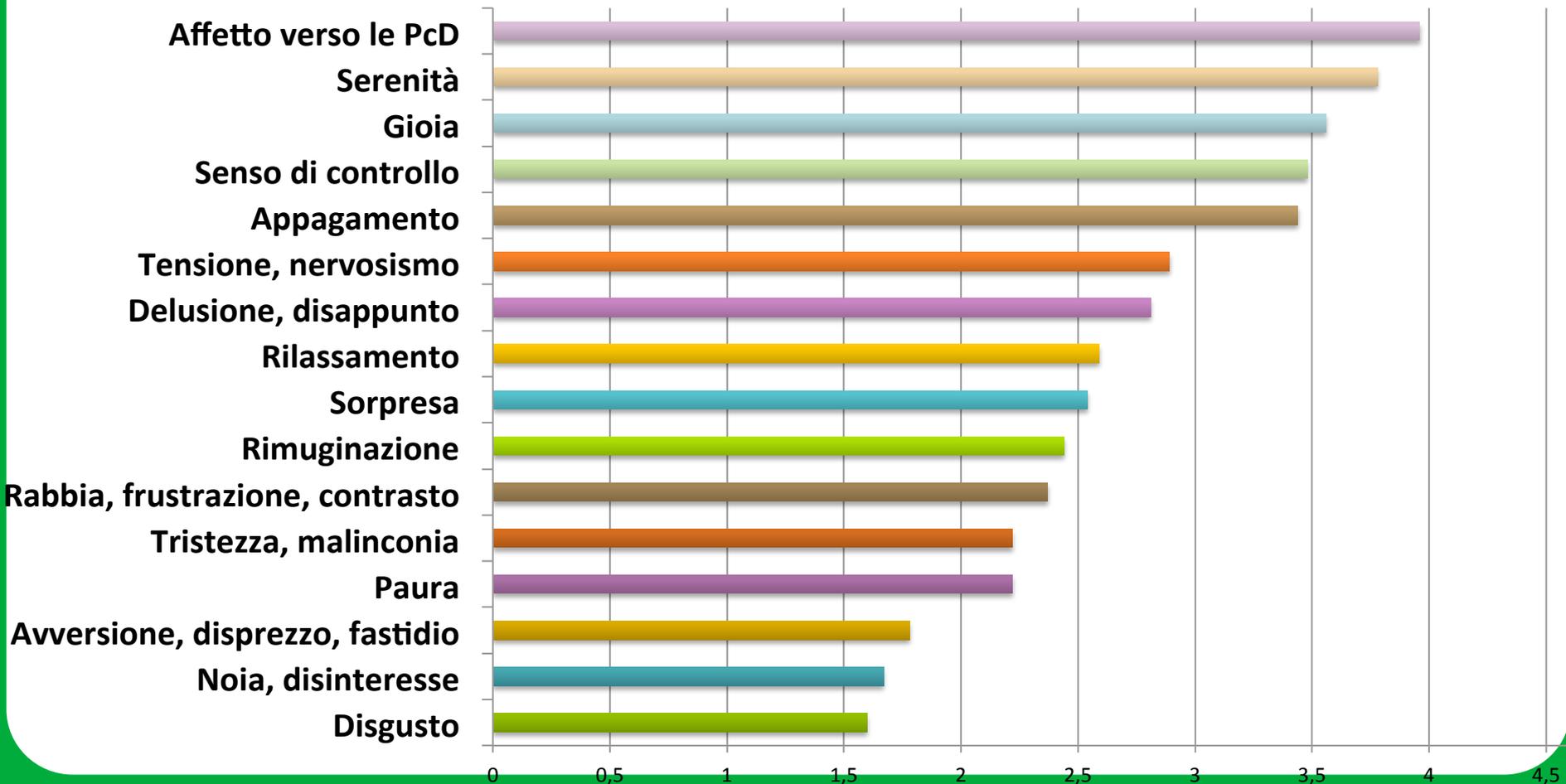
PROGETTARE IL FUTURO

Gli item meno graditi

- Comportamenti problematici:
 - Essere colpito
 - Osservare aggressività
 - Comp. inadeguati
 - Blocco fisico
- Rifiutare (richiesta)
- Essere sanzionato
- Sostituzioni, festività, notte
- Rumori, odori, arredi
- Non equità

PROGETTARE IL FUTURO

Le sensazioni più frequenti



PROGETTARE IL FUTURO

Limiti

- **Campione:**
 - Legato a un solo territorio e una sola organizzazione
 - 26 (tot.70) operatori
- **Acquiescenza:** item con alta validità esterna (forte desiderabilità sociale) aumentano la comprensione di quello che chiede l'item:
 - Aumenta compliance sulla compilazione
 - Rende probabile risposte allineate alle aspettative

PROGETTARE IL FUTURO

Dirigente
Coordinatore

1 incontro
plenario per
ogni Unità
(50')

1 incontro individuale (30-60'):

- condividere i **valori** in un **colloquio personale**
- illustrare gli **scopi** di questo sforzo
- Rimanere a disposizione durante la **compilazione** (domande e suggerimenti)

Presentazione **dati:**

- Plenaria
- Individuale
(colloquio)

Intervento:

- Problem solving
- Individuale (scheda
quotidiana
personale)

Strumento rivisto
(sui dati)
Nuova
somministrazione
(2018)

Dirigente
Coordinatore

Analisi della letteratura

Analisi delle criticità nei servizi (esperienza clinica IOS)

Creazione
Questionario
Sospiro Stimulus Preference Assessment Questionnaire (SSPAQ)

Per OPERATORI

T1 T0
T2

colloqui individuali con coordinatore

scheda personalizzata priorità quotidiane

Progetti di Servizio

ARRICCHIMENTO
(stimoli, ambiente, ecc.)

SOMMINISTRAZIONE
QUESTIONARIO SPA OPERATORI

PROBLEM SOLVING

INTERAZIONI UMANE

Introduzione **strumenti FLESSIBILITA' PSICOLOGICA** in **EQUIPE** e **BRIEFING**

Accesso **corso PFA FLESSIBILITA' PSICOLOGICA**

PROGETTARE IL FUTURO

Sviluppo dello SSPAQ (2018)

- **ITEM ANALYSIS:** definizione versione discriminativa (breve)
- **ANALISI FATTORIALE ESPLORATIVA (ANALISI COMPONENTI PRINCIPALI)**
- **ANOVA:** Differenze tra Unità residenziali (PcD con diverse caratteristiche), genere, professione
- **CORRELAZIONI:** età, anni di servizio, distanza residenza

PROGETTARE IL FUTURO

Discussione

- **OBM (Organizational Behavior Management):**
 - **efficace** a più livelli (Reid, 1998);
 - la metodologia più **potente e validata** empiricamente per comprendere e modificare il comportamenti degli operatori (Sturmey, 1998)
- I **limiti** della ricerca (Sturmey, 1998; Reid, 2002):
 - Estendere gli interventi ai diversi ecosistemi di comportamento degli operatori;
 - Integrare ABA e OBM;
 - Implementare sperimentazione e ricerca nei servizi per le disabilità

PROGETTARE IL FUTURO

Discussione



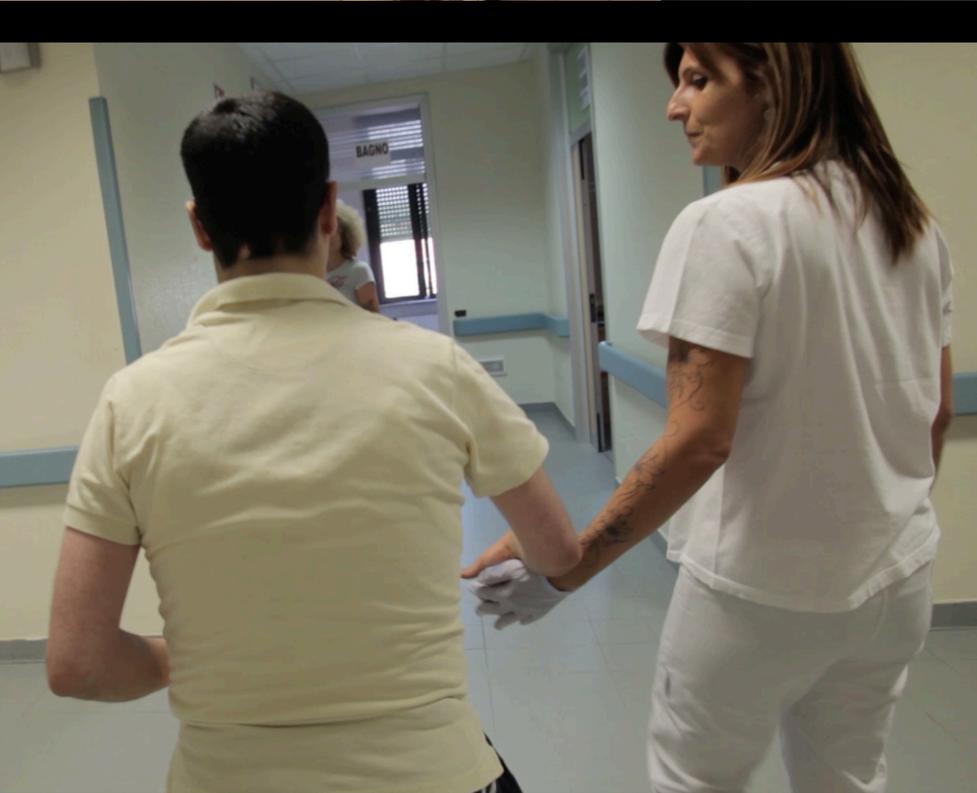
Adulti verbalmente competenti possono **ordinare/descrivere verbalmente** in modo accurato gli item/attività che funzioneranno come **rinforzatori** per il loro comportamento (Wilder, Therrien, & Wine, 2005)



L'importanza del **valutare le preferenze** nell'OBM è primariamente centrato a **escludere gli stimoli a bassa preferenza**, piuttosto che sull'inserimento di quelli altamente preferiti: escludere stimoli sgraditi farebbe risparmiare tempo e denaro alle organizzazioni (Wine, Reis, & Hantula, 2014)

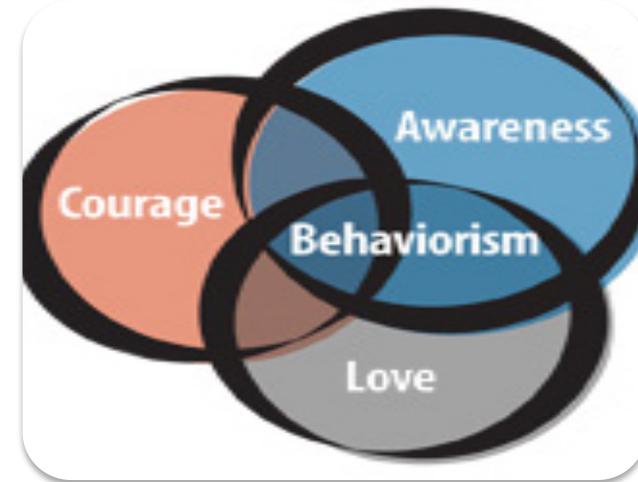


I **valori** acquisiscono potere solo attraverso **le azioni e i comportamenti** che stimolano e promuovono (Williams, 2002)



non un giorno senza una linea

nulla dies sine linea (Plinio il Vecchio, *Naturalis Historia*,
XXXV, 36)



Come il pittore greco Apelle, del quale si dice che non lasciasse passare giorno senza esercitarsi, così ogni giorno è pieno di esperienze.

A noi l'opportunità di scegliere la direzione, per progredire nel bene

Contatti e approfondimenti

Mauro Leoni, PhD

mauro.leoni@fondazione-sospiro.it
320-3872943



Uno dei ritratti realizzato per il Calendario di Cremona organizzato da Fondazione Sospiro. Mauro Leoni è al centro

Psicologo, psicoterapeuta e analista del comportamento, dirigente sanitario presso Fondazione Sospiro. Dottore di ricerca in Psicologia dello sviluppo e delle disabilità, collabora con l'Università di Pavia, si occupa di formazione e consulenza per i servizi di questo settore.

È presidente di SIACSA (Società Italiana degli Analisti del Comportamento in campo Sperimentale ed Applicato), vice-presidente di AMICO-DI, membro di ACBS, ABAI e del consiglio direttivo di SIDIN.