





10-11 settembre 2018 Università IULM Milano

## MOTIVAZIONE E FLESSIBILITA' PSICOLOGICA NEGLI OPERATORI



#### Mauro Leoni, PhD

DIRIGENTE SANITARIO, PSICOLOGO-PSICOTERAPEUTA, ANALISTA DEL COMPORTAMENTO (FONDAZIONE SOSPIRO)

M A U R O . L E O N I @ F O N D A Z I O N E S O S P I R O . I T





#### 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
programmazion
e dei sostegni
e...



...questa deve essere implementata con competenza



#### LE DIMENSIONI PER INTERVENIRE



# L'organizzazione



Il personale



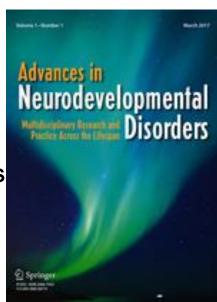
#### 1. L'ORGANIZZAZIONE

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 od 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.



Leoni et al., (in press). The Reduction of Mechanical Restraints and PRN Medication in 400 Persons with STITUTO Neurodevelopmental Disorders: An Analysis of 11 years Process in 23 Italian Residential Settings, Advanges INSIEME

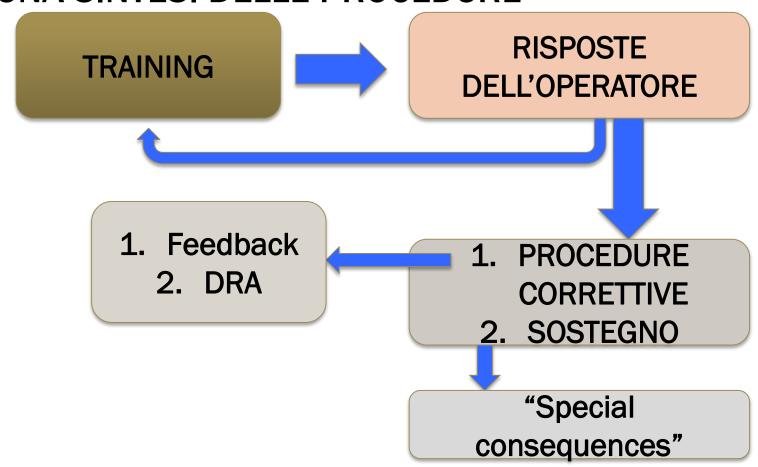
DI SOSPIRO Onlus

#### 1. L'ORGANIZZAZIONE

		رآ											
6 CORE STRATEGIES:		2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
	Policy change												
	Treatment program change												
	Management change												
	Analyse the use and pattern of restraint												
1. Leadership Toward Organizational	Direct involvement executive staff												
Change	Direct involvement directsupport staff												
onange	Consumer and family involvement												
	Staff training and support												
	Feedback systems												
	Improve Applied Behaviour Analysis services												
	Oversight committee												
2. Using Data to Inform Practice	Data measurement and analysis												
	Human resources												
3. Workforce Development	Material resources												
3. Worklorde Development	Supervision (internal resources)												
	• Training												
4. Restraint and Seclusion Reduction Tools	<ul> <li>Codification of protocols for restrictive practices</li> </ul>												
5. Peer Roles in Inpatient Settings	Typical life models												
6. Debriefing	Contingent debriefing												



#### **UNA SINTESI DELLE PROCEDURE**





Francamente mi aspettavo qualcosa di più sofisticato...



#### 2. IL PERSONALE: PROCEDURE ABA

Attenzione/presenza: shadowing (presenza) coordinatore e supervisore

Modeling

Comprensione: Valutazione delle PREFERENZE

Modellare le performance:

Modificare gli antecedenti: Attraverso formazione/training

Attraverso il **feedback** 

Programmazione attività degli operatori (organizzazione e planning)

Conoscenza PcD

Modificazione ambientale (strutture e cue)

Interventi individualizzati: ABA

Shaping



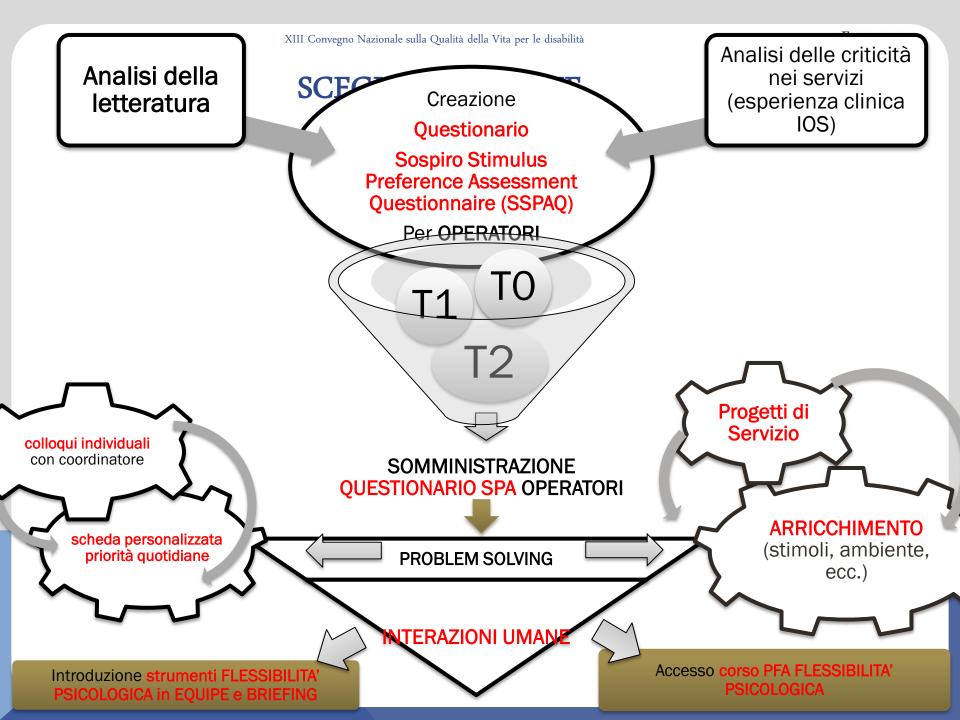
#### **SCOPI**

Questo progetto, seminale in questo settore, 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.







# SSPAQ - SOSPIRO STIMULUS PREFERENCE ASSESSMENT QUESTIONNAIRE

ASSESSMENT DELLE PREFERENZE DEGLI STIMOLI PER OPERATORI DI SERVIZI RESIDENZIALI PER PERSONE CON DISABILITÀ ADULTE

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

	VALUTAZIONE				
Fare una X su quanto spesso (la tua valutazione sulla frequenza) vivi le sensazioni descritte sotto al lavoro	MAI	RARAMENTE	QUALCHE VOLTA	SPESSO	SEMPRE
158.Tensione, nervosismo	0	0			
159.Rabbia, frustrazione, contrasto	$\circ$	0			
160.Sorpresa	0	0		•	•
161.Senso di controllo (su ciò che accade dentro e fuori di me)	0	0			•
162.Paura	0	0		•	•
163.Noia, disinteresse	0	0		•	•
164.Tristezza, malinconia	0	0			•
165.Avversione, disprezzo, fastidio	0	0			•
166.Disgusto	0	0		•	•
167.Serenità	0	0			•
168.Gioia	0				•
169.Appagamento	0	0		•	•
170.Delusione, disappunto	0	0			•
171.Rilassamento	0	0		•	•

<b>%</b>	OPERATORE (NOME E COGNOME)	TURNO DEL (DATA)

	PRIORITA' RESIDENTI			PRIORITA' GENERALI	
NOME	Aspetto importante/attività da svolgere 1		]		
RESIDENTE					
	Aspetto importante/attività da svolgere 2				
	Aspetto importante/attività da svolgere 3				
	Aspetto importante/attività da svolgere 4		1		<b>-</b> □
	Aspetto importante/attività da svolgere 1				<b></b> -
	, ,	F			
	Aspetti critici a cui l'opera	toro	de	avo prestare	
	Aspetti Cittici a cui i opera	LUIE	ue	eve prestare	
	attenzione (consapevolez	za e	or	rientamento	
	· ·				
	all'azion	e)			
			]		
			1		

Piccole strategie di "defusing"

I MIEI AIUTI			
Fare la pausa			
Bere qualcosa			
Chiedere aiuto o chiarimenti			
Fermarmi e valutare se posso agire diversamente			
Parlare/confrontarmi con un collega			
Parlare/confrontarmi con il coordinatore			

Scheda personalizzata delle priorità quotidiane per il turno di lavoro







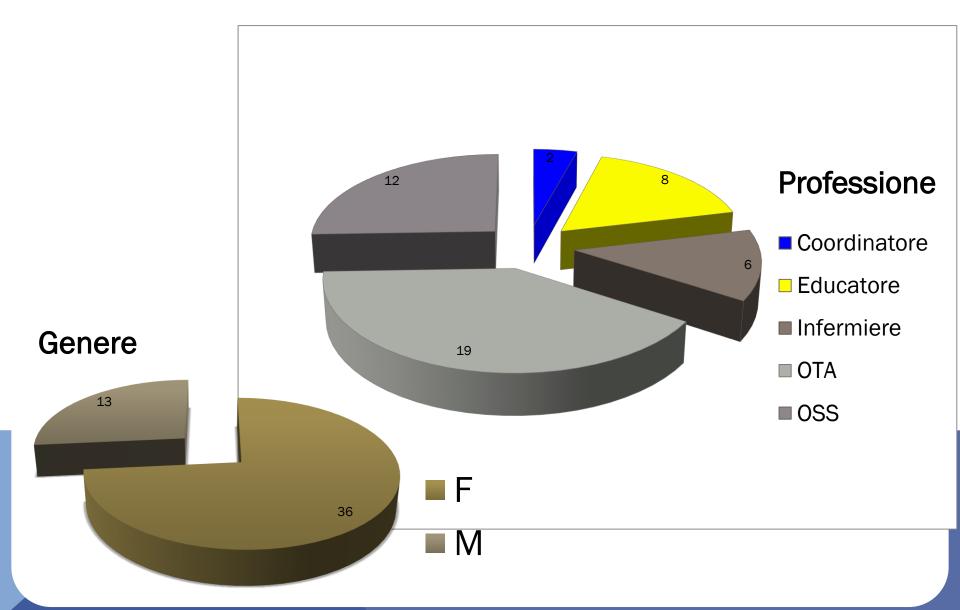
#### **GLI OPERATORI COINVOLTI**

RSD P.PINEL: 20 operatori

RSD R.STEINER: 29 operatori

	Media	sd	min	max
Età	47,62	8,56	24	61
Età dell'assunzione	31,08	7,70	18	49
Anni di servizio	16,07	9,29	0	31







## GLI ITEM <u>PIÙ</u> GRADITI

Sentirsi utile

Gratificazioni dirette (verbale o idea realizzata)

Comunicare

**Aiutare** 

**Essere informato** 

Avere giorni di riposo



### GLI ITEM MENO GRADITI

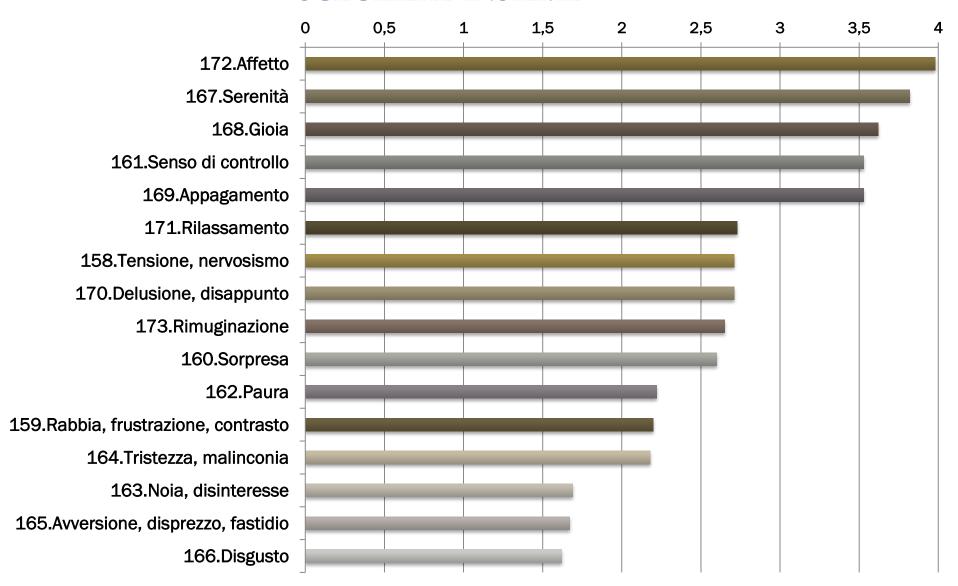
### Comportamenti problematici:

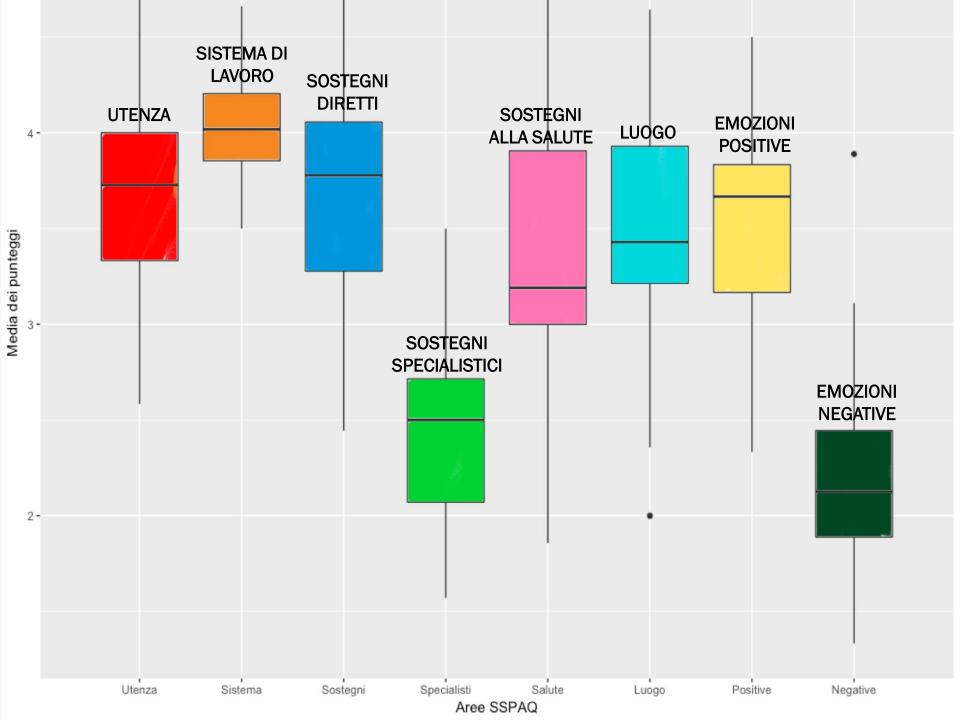
- Essere colpito
- Osservare aggressività
- Comp. inadeguati
- Blocco fisico

Rifiutare richieste, dire di NO Essere sanzionato Sostituzioni, festività, notte Rumori, odori, arredi Non equità

#### FONDAZIONE ISTITUTO OSPEDALIERO DI SOSPIRO Onlus

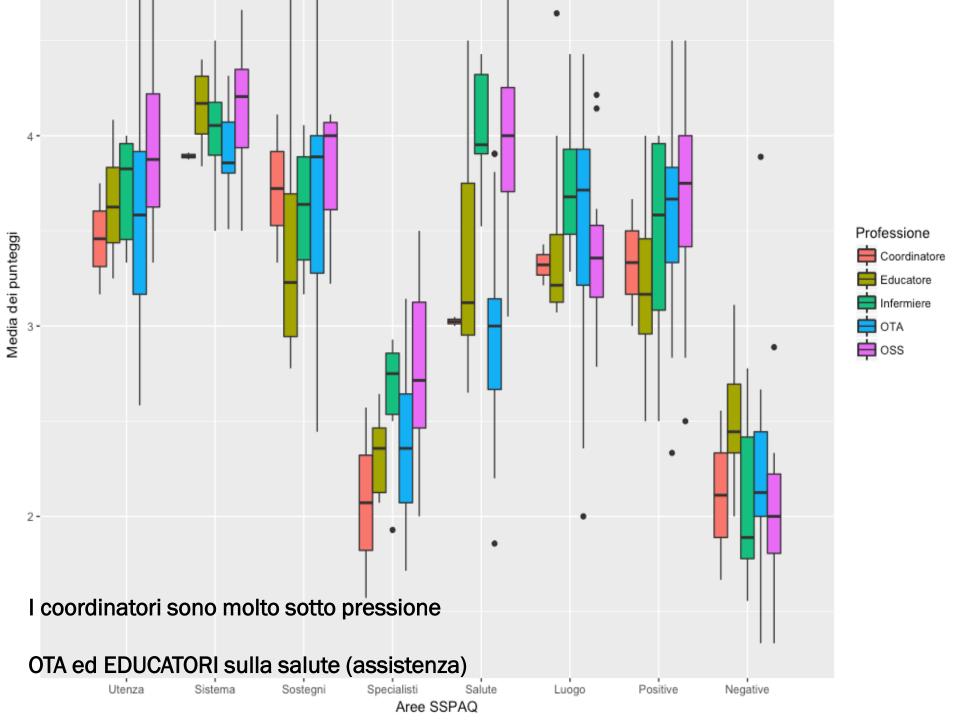
#### **SCEGLIERE INSIEME**

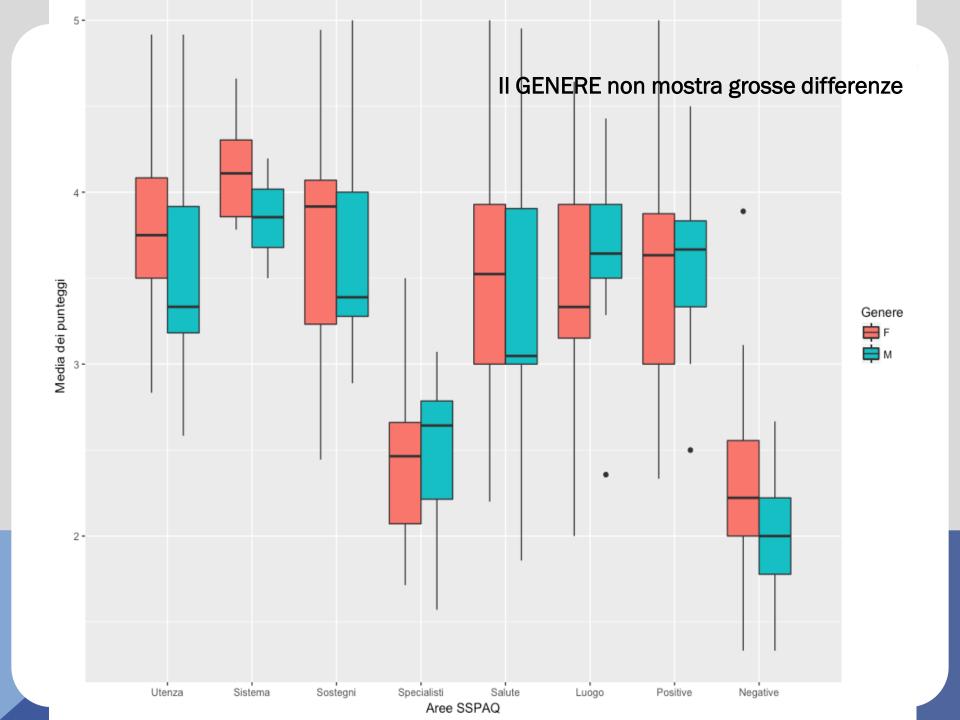




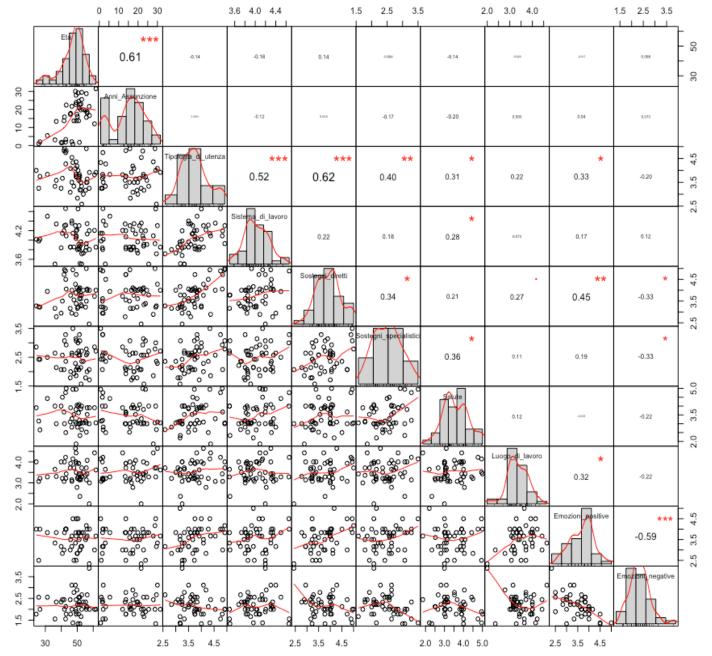


Globalmente, pur considerando la desiderabilità sociale, i dati sono molto positivi: la parte di lavoro e di relazione con le PcD (contrariamente alla letteratura), non impatta negativamente (stress)







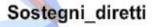




Emozioni\_negative Emozioni\_positive

Anni\_Assunzione

Eta



1.0

0.5

0.0

-0.5 -1.0

Sostegni\_specialistici

Salute

Tipologia\_di\_utenza

Sistema\_di\_lavoro



#### ASPETTI DI INTERESSE

Gli ANNI di assunzione mostrano correlazione solo con i sostegni alla SALUTE. Dalla letteratura ci aspetteremmo un'influenza su tutte le aree. Non è detto che lavorare da tanto tempo con le PcD crei disagio/stress/meno motivazione

#### **EMOZIONI:**

- Le NEGATIVE sono fattore di RISCHIO, mentre le POSITIVE non sono PROTETTIVE
- Gli aspetti positivi influenzano poco le emozioni positive, mentre gli aspetti negativi influenzano molto quelle negative
- Lavorare male ti fa stare male (mentre non è detto che lavorare bene ti faccia stare bene).

Il LUOGO di lavoro impatta molto poco



#### LIMITI

#### Campione:

- Legato a un solo territorio e una sola organizzazione
- 49 operatori

Acquiescenza e Desiderabilità sociale: 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



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)

Dirigente Coordinatore

#### Intervento:

- Problem solving
- Individuale (scheda quotidiana personale)

Strumento rivisto (sui dati)

Nuova somministrazion e (2018)



#### SVILUPPO DELLO SSPAQ (2019)

ITEM ANALYSIS: definizione versione discriminativa (breve)

ANALISI FATTORIALE ESPLORATIVA (ANALISI COMPONENTI PRINCIPALI), raggiunto un campione di 500 soggetti

ANOVA: Differenze tra Unità residenziali (PcD con diverse caratteristiche), genere, professione



#### 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



#### 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 <u>escludere gli stimoli a bassa preferenza</u>, piuttosto che sull'inserimento di quelli altamente preferiti: escludere stimoli sgraditi farebbe risparmiare tempo e denaro alle organizzazioni (Wine, Reis, & Hantula, 2014)



I <u>valori</u> acquisiscono potere solo attraverso le azioni e i comportamenti che stimolano e promuovono (Williams, 2002)



## 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

# non un glorno 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



#### SCEGLIERE IN

# CONTATTI E APPROFONDIMENTI

Mauro Leoni, PhD

mauro.leoni@fondazionesospiro.it 320-3872943



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.