



Scheda Buona Prassi – Marchio Qualità e Benessere

Ente: CSS Villa Serena

Titolo della buona prassi: OSS per OSS: Il valore di chi cura

Indicatore del modello QeB collegato: Umanizzazione, Rispetto, Affettività, Socialità, Comfort, Salute, Gusto

1. Contesto – Situazione di partenza

Negli ultimi anni il CSS Villa Serena, come altri centri di servizi, ha affrontato difficoltà legate al reperimento del personale, al turnover e alla crescente complessità socio-sanitaria dei nuclei familiari assistiti. La pandemia Covid-19 ha inoltre generato un “buco formativo” che ha reso più complesso l’inserimento dei nuovi OSS. Durante le riunioni di nucleo, le riunioni di staff referenti, i confronti anche non strutturati con il personale e quelli con i professionisti di altre RSA è emersa la difficoltà di conciliare valori ed esigenze diversi tra operatori senior e junior, oltre che l’esigenza di riconoscimento del lavoro di cura, con conseguente necessità di ritrovar-si a partire dalla nostra mission: la CURA del residente.

2. Attese / Obiettivi dell’iniziativa

- **Risultati attesi:** rafforzare competenze comunicative, relazionali e tecniche; aumentare la consapevolezza dei valori etici della cura; migliorare la qualità dell’assistenza; rafforzare il lavoro di squadra; diffondere il valore del lavoro di cura e sostenere il valore di chi cura.
- **Innovatività:** approccio intergenerazionale (senior e junior), valorizzazione del sapere esperienziale, integrazione tra teoria, pratica e valori del marchio QeB, utilizzo durante le formazioni di video interviste di residenti e familiari, oltre che di riprese di attività giornaliere (dispensa).
- **Idea di cambiamento:** trasformare la formazione da obbligo tecnico a percorso di crescita condivisa, centrato sul benessere degli operatori, dei residenti e sul valore della cura.

3. Risorse impegnate

- **Competenze:** formatori interni (OSS, infermieri, coordinatori, responsabili dei vari settori e servizi, psicologi, educatori, assistente sociale) e formatori esterni (esperti del settore, esperta di comunicazione, architetto formato in gentlecare, docente dell’istituto alberghiero).
- **Risorse umane:** il corso è rivolto a 21 OSS e 3 operatori dei servizi ed è stato ideato e strutturato da un gruppo progetto multidisciplinare (in cui sono presenti anche OSS e un’operatrice dei servizi).
- **Risorse economiche:** budget di 2000 € per formatori esterni, riconoscimento ore per la realizzazione del progetto ai membri del gruppo progetto, riconoscimento ore dei corsisti.
- **Infrastrutture e materiali:** sale polifunzionali (Recoaro, Valdagno, Trissino), strumenti multimediali, materiali didattici, coffee break e lunch box.
- **Monte ore:** 100 ore di docenza interna + 504 ore di partecipazione OSS + 72 ore operatori dei servizi.

4. Artefatti organizzativi

- Coinvolgimento della direzione e dei referenti di nucleo.
- Costruzione del gruppo progetto multidisciplinare.
- Produzione di **video-interviste** e registrazioni pratiche da utilizzare durante i moduli formativi.
- Pianificazione modulare del corso con calendario definito e sedi itineranti.
- Realizzazione di un evento formativo con docente esterno rivolto a tutto il personale, con l'obiettivo di presentare il corso.
- Creazione di strumenti di monitoraggio durante il corso e dopo lo stesso (moduli Google con test di gradimento dopo ogni incontro, test di apprendimento finale, gruppo Signal tra tutti i partecipanti per scambio di visioni).

Questi artefatti garantiscono **riproducibilità** e **trasferibilità** in altri contesti RSA.

5. Buona Prassi

La buona prassi consiste in un **percorso formativo modulare** (5 moduli) che integra:

- Comunicazione efficace con residenti, familiari ed equipe.
- Osservazione e analisi dei bisogni, compilazione PAI e ruolo dell'OSS tutor.
- Conoscenza dell'Ente e dei processi amministrativi.
- Servizio alberghiero e qualità della vita (alimentazione, ambienti protesici).
- Tecniche assistenziali (igiene, movimentazione, prevenzione lesioni, alimentazione con disfagia).

Durante i vari moduli sono stati proiettati una serie di video interviste:

- Interviste ai residenti con domande: *“Come vuoi che gli operatori ti parlino? Come ti parlano? Come vorresti che si comportassero e come si comportano?”*
- Interviste ai familiari con domande: *“Come vorresti che gli operatori ti parlassero come familiare e come ti parlano? Come vorresti che parlassero al tuo caro e come gli parlano?”*

Infine sono state effettuate delle registrazioni nei momenti della **dispensa dei pasti**, utilizzate dal docente nel modulo sul servizio alberghiero per ragionare con il gruppo dei discenti sulla cura al momento del pasto.

Il processo ha permesso di adattare i contenuti alle esigenze emergenti e di consolidare la cultura della cura, anche grazie all'uso dei video come strumenti di riflessione e confronto.

6. Percorso attuato

- **Gennaio 2025:** All'interno di una formazione ad hoc a cui ha partecipato tutto il personale e si è discusso con un esperto di come sostenere le qualità che caratterizzano l'Operatore e ne danno valore, è stato presentato il percorso formativo “OSS per OSS – Il Valore di chi cura”
- **Febbraio – Maggio 2025:** svolgimento dei 5 moduli formativi, itineranti nelle diverse sedi dell'Ente.
- **Durante il percorso:** raccolta aspettative, feedback e gradimento tramite moduli Google.
- **Fine percorso:** test di apprendimento, creazione gruppo Signal dei corsisti per garantire il confronto tra gli stessi ed una continuità e rilascio attestati.

7. Risultati raggiunti

- **Organizzativi:** maggiore coesione tra gli operatori partecipanti senior e junior, miglioramento della comunicazione interna, valorizzazione del ruolo dell'OSS.
- **Benessere dei residenti:** miglioramento percepito della qualità dell'assistenza, maggiore attenzione ai valori di rispetto e umanizzazione.
- **Misurabilità:**
 - 80% di risposte corrette nei test di apprendimento.
 - Redazione di consegne in CBA con riferimento ai valori QeB.
 - Assenza di richiami sugli aspetti comunicativi e tecnici nei sei mesi successivi al corso.
 - Compilazione corretta delle schede assistenziali e PAI da parte degli OSS tutor.

Nota di autorizzazione

Si autorizza la diffusione della presente relazione e dei suoi allegati nel circuito, pagina web e social della comunità QeB.