



Manuale per la realizzazione di sistemi di co-produzione

Mersey Care NHS Foundation Trust

Agreement number: 2015-1-UK01-KA204-013821

www.equilcoproduction.eu



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

Partner



Coordinatore
Merseyside Expanding Horizons
www.expandinghorizons.co.uk
Regno Unito



Mersey Care NHS Trust
www.merseycare.nhs.uk
Regno Unito



Accion Laboral
www.accionlaboral.com
Spagna



MhtConsult
www.mhtconsult.dk
Danimarca



CESIE
www.cesie.org
Italia



Zorgvragersorganisatie GGZ Midden Holland
www.zogmh.nl
Paesi Bassi

Il partenariato EQUIL mette a disposizione questo documento gratuitamente e senza restrizioni di copyright, nella speranza che sia utile alla vostra formazione continua. Chiediamo solo che gli utenti citino il nostro progetto quando utilizzano il manuale e che ci informino sulle modalità di utilizzo all'indirizzo info@expandinghorizons.uk

Sommario

Risultati di apprendimento	3
Che cos'è la co-produzione?	4
Manuale per la realizzazione dei sistemi di co-produzione	7

Risultati di apprendimento

Questo percorso rivolto agli esperti e ai soggetti interessati nel settore dei servizi di salute mentale ha l'obiettivo di chiarire il funzionamento dei sistemi di co-produzione e porre in evidenza le differenze rispetto alle tradizionali forme di partecipazione e di coinvolgimento degli utenti. Al termine del corso i partecipanti saranno capaci di descrivere i principi chiave e i vantaggi dei sistemi di co-produzione.

I partecipanti svilupperanno un proprio manuale (*toolkit*) per le attività e impareranno a conoscere le linee guida al fine di realizzare i principi di co-produzione.

Che cos'è la co-produzione?

La co-produzione promuove la partecipazione attiva degli utenti al processo di erogazione dei servizi forniti dallo Stato o da altri enti. In altre parole, si tratta di una personalizzazione dei servizi, basata sullo scambio d'informazioni sulla condivisione di idee.

I rapporti di partenariato svolgono, dunque, un ruolo fondamentale. La co-produzione costituisce, un nuovo metodo di lavoro e incoraggia la costruzione di un diverso genere di relazioni tra enti e consumatori, prestatori ed utenti di servizi, medici e pazienti.

La co-produzione non va intesa esclusivamente come un sistema di supporto. La forza della co-produzione risiede, infatti, in una partecipazione paritaria delle persone che hanno già usufruito dei servizi di salute mentale, esperti e tecnici.

Conoscere i 6 principi spiegati nel manuale è fondamentale per capire, sviluppare e mettere in pratica il processo di co-produzione. Bisognerà anche tenere conto dell'importanza di mantenere un equilibrio di poteri tra pazienti/utenti di servizi e professionisti che forniscono tali servizi. Una corretta applicazione dei principi chiave e un maggiore equilibrio nelle relazioni di potere sono alla base della realizzazione di un sistema di co-produzione di successo.

1. Un approccio basato sulle risorse

L'adozione di tale approccio richiede un cambio di mentalità e di atteggiamento da parte dei fornitori dei servizi che, prima di tutto, devono imparare a pensare ai loro utenti come persone dotate di esperienza in diversi settori, con numerosi punti di forza e talenti, capaci di contribuire al miglioramento dei loro servizi. È necessario comprendere che tutti possono assumere il controllo della propria vita e cambiarla. Tale approccio intende far emancipare gli utenti dal loro mero ruolo di fruitori per renderli parte attiva del processo di creazione ed erogazione dei servizi. Questo tipo di approccio riconosce l'azione degli operatori che ogni giorno e in ogni contesto mettono in pratica la strategia di co-operazione.

2. Sfruttare le capacità di cui le persone sono in possesso

Tale strategia implica un cambiamento nelle modalità di partecipazione, prestazione di servizi (tra cui anche quelli sanitari) non solo allo scopo di riconoscere le capacità di ogni individuo, ma anche per offrire opportunità di sviluppo e crescita personale a tutti i membri della comunità.

È molto importante aiutare le persone a divenire parte attiva della loro comunità, coinvolgendo le famiglie, le scuole e gli enti di formazione e i datori di lavoro. È compito del personale dei servizi di salute mentale prestare attenzione alle competenze per la vita e al background degli utenti al di là della patologia da cui sono affetti, allo scopo di aiutarli a ricostruire la loro esistenza coltivando le proprie passioni e capacità.

3. Reciprocità

Un elemento cruciale nella teoria di co-produzione è l'idea che tutti i soggetti coinvolti abbiano delle responsabilità e delle aspettative. Ciò non significa che tutti debbano svolgere il medesimo ruolo, ma che i talenti e le capacità dei singoli possano essere riconosciute e valorizzate attraverso l'assegnazione di compiti e mansioni specifiche. Imparando ad apprezzare le capacità dei singoli e aiutando ciascun membro del gruppo ad affrontare e a superare nuove sfide, è possibile costruire una rete di supporto reciproco.

Bisogna riflettere sul tipo d'incentivi da offrire alle persone che imparano a costruire dei rapporti paritari e su come essi possano influire sulla creazione di un equilibrio di potere in un gruppo di co-produzione.

4. Rete di relazioni

Le reti di relazione possono estendersi al di là dei progetti e dei sistemi di co-produzione al fine di includere una comunità più ampia e sfruttare tutte le risorse a disposizione creando dei contatti con le reti sociali a livello locale. Avere la possibilità di una rete di supporto personale non sostituisce, in alcun modo, i servizi offerti dai professionisti, ma costituisce una nuova risorsa atta a migliorare il processo di recupero e guarigione, ad integrare le relazioni tra utente e prestatori di servizi e condividere le conoscenze acquisite.

5. Eliminare le distinzioni fra i ruoli

Questo elemento può sembrare il più difficile, in particolare per quanto concerne dei servizi tradizionali basati sulla medicalizzazione del paziente. I professionisti devono riflettere sull'assistenza sanitaria e implementare nuove procedure che soddisfino i loro pazienti. Come sostiene Zoe Reed nel suo articolo *Co-production – A slippery yet essential concept in health* (NESTA, 2012): "Il sistema dei servizi che supporta attività di co-produzione esige che i medici adottino un linguaggio comprensibile e garantiscano la continuità dei loro servizi. Medici e dirigenti devono riflettere su quali altre figure potrebbero erogare servizi di assistenza sanitaria – si pensi, ad esempio alle persone che si autorealizzano nell'aiutare gli altri."

6. Facilitare invece di fornire delle prestazioni

Questa strategia sottolinea la centralità del supporto, incoraggia i professionisti a riflettere su quali strategie potrebbero adottare per aiutare gli individui a condurre una vita normale al di là della patologia, ed evitare di limitarsi esclusivamente a curare o trattare la patologia. Ciò si lega ad un altro elemento centrale: facilitare, infatti, implica un riconoscimento delle capacità individuali e della possibilità di cambiare grazie alle proprie capacità, competenze e risorse, inoltre serve a

sostenere la costruzione di reti sociali sulla base delle risorse a disposizione. Facilitando il processo di guarigione e recupero, s’impara a considerare gli utenti dei servizi parte attiva di tale processo.

Manuale per la realizzazione dei sistemi di co-produzione

Le pagine seguenti contengono una serie di attività, linee guida e strumenti, volti ad aiutare il personale sanitario e le organizzazioni nello sviluppo dei sistemi di co-produzione nel settore dei servizi di salute mentale. Tali strumenti possono essere utilizzati all'interno di un progetto o per migliorare le prassi quotidiane e facilitare l'adozione di un approccio orientato a soddisfare le esigenze di tutti. Tali strumenti sono destinati a singoli e gruppi, ma sono stati pensati soprattutto per gruppi di professionisti che non hanno mai lavorato insieme e che adesso si trovano a cooperare a un progetto di co-produzione.

Alcuni strumenti facilitano il processo di riflessione e chiedono agli individui o ai gruppi di valutare i progressi compiuti nell'implementazione dei sistemi di cooperazione. Altri si concentrano sui 6 principi chiave della co-produzione e sono volti a sviluppare le capacità dei professionisti e degli utenti in ambiti specifici. Ecco i 6 principi, descritti in modo più esaustivo nelle pagine precedenti:

- Risorse
- Capacità
- Reciprocità
- Rete di relazioni
- Condivisione delle responsabilità
- Elementi catalizzatori

La scala della partecipazione di Arnstein

Obiettivo dello strumento

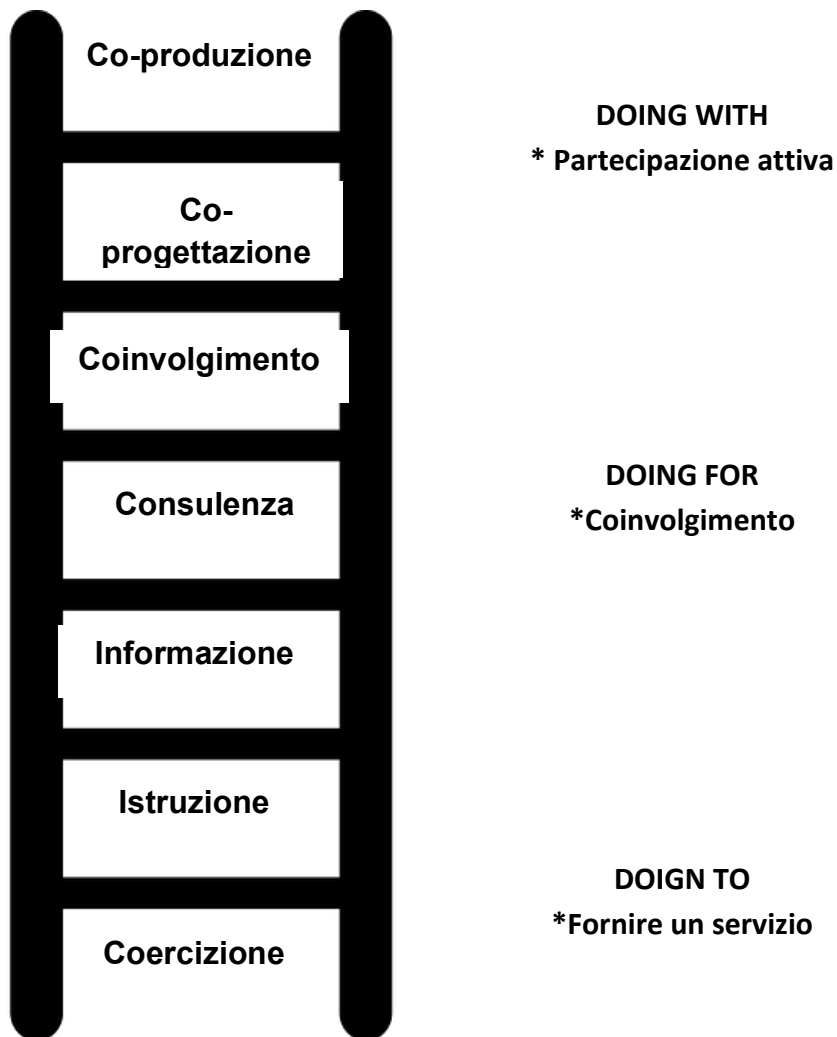
Quest'attività costituisce un modello atto ad aiutare i professionisti a riflettere sul proprio percorso di adattamento ai sistemi di co-produzione. La scala della partecipazione di Arnstein dà avvio a un processo di riflessione sulla propria professione e sottolinea l'importanza dell'adozione di sistemi di co-produzione che permettano di ottenere risultati migliori.

Occorrente

Scala della partecipazione (vedi sotto), scheda delle attività.

Attività

Esamina la scala della partecipazione di Arnstein e rifletti sull'impatto che ciascuna voce ha sul tuo lavoro quotidiano. Esamina, in particolare, le sezioni denominate: partecipazione attiva, partecipazione simbolica e non partecipazione, presentate qui sotto.



Adesso rifletti sulla tua esperienza professionale cercando di trovare e descrivere esempi relativi a ciascuna sezione.

Fornire un servizio

Quali attività ho svolto?

In quale sezione della scala d'inseriscono?

Quali risultati ho raggiunto?

In che modo potrei ottenere dei risultati migliori??

Coinvolgimento

Quali attività ho svolto?

In quale sezione della scala d'inseriscono?

Quali risultati ho raggiunto?

In che modo potrei ottenere dei risultati migliori??

Partecipazione attiva

Quali attività ho svolto?

In quale sezione della scala d'inseriscono?

Quali risultati ho raggiunto?

Come potresti raggiungere risultati migliori?

Riflessione Personale

Di solito, nello svolgimento della mia professione tendo a fornire un servizio, coinvolgere l'utente o favorire la sua partecipazione attiva?

In che modo posso migliorare le mie qualità professionali e promuovere la partecipazione attiva nell'erogazione dei servizi?

Quali competenze devo sviluppare per migliorare? Come e dove posso trovare il supporto necessario per raggiungere i miei obiettivi?

Eventuali modifiche

Quest'attività può essere utilizzata anche per valutare un progetto, sostituendo il quesito: "quali attività ho svolto" con "quali attività svolgiamo" o "quali attività stiamo svolgendo".

Valutazione del sistema di co-produzione

Obiettivo dello strumento

L'elenco di attività qui presentato è destinato alle organizzazioni e si basa sugli elementi chiave dei sistemi di co-produzione. La sua funzione è quella di consentire ai professionisti di valutare le buone pratiche messe in atto e individuare le aree che necessitano di miglioramenti.

Occorrente:

- Elenco delle attività
- Voglia di riflettere sulle pratiche
- Una mente aperta

Attività

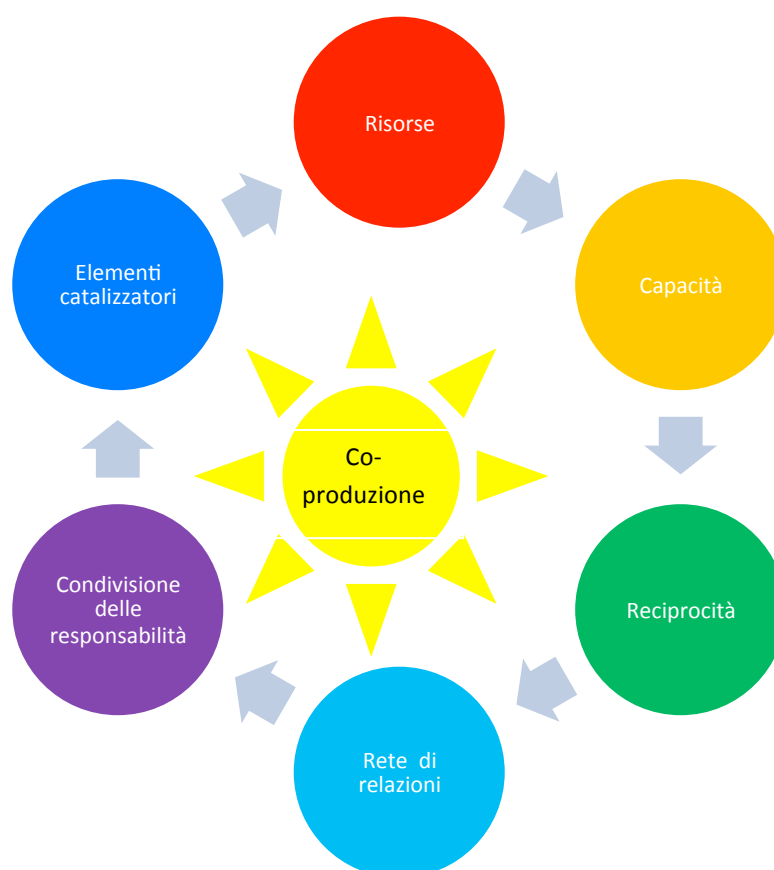
Queste domande ti aiuteranno a riflettere sullo stato della realizzazione del sistema di co-produzione nel tuo settore di competenza, progetto o altra attività. Prima di cominciare un ciclo di co-produzione o un progetto di co-produzione, rifletti sulle tue risposte. Puoi anche coinvolgere gli altri.

Rifletti sulle domande e poi usa il grafico per inserire le tue risposte relative ad ogni principio chiave dei sistemi di co-produzione.

Esamina il grafico e individua i settori che presentano delle lacune o rispetto ai quali hai dato delle risposte poco soddisfacenti. Usa il modulo delle attività programmate per stabilire gli obiettivi - SMART e avviarti alla piena realizzazione dei principi di co-produzione.

Eventuali modifiche

Il grafico può essere utilizzato nel corso di attività di gruppo, svolte con l'aiuto di un facilitatore che moderi la discussione su ciascuno dei principi. Il facilitatore, inoltre, potrebbe annotare i punti salienti con il metodo che riterrà più opportuno. Quest'attività può, inoltre, essere utilizzata per riflettere sul proprio lavoro, modificando alcuni quesiti.



RISORSE

Le esperienze, capacità e aspirazioni dei partecipanti sono alla base del progetto/dei servizi offerti?

La forma e le attività di realizzazione del progetto mirano allo sviluppo delle risorse individuali e alla crescita collettiva?

Sono stati riscontrati dei progressi?

CAPACITÀ

Il contributo di tutti i partecipanti è essenziale ai fini del progetto?

Le attività svolte nell'ambito del progetto corrispondono alle capacità e responsabilità di tutti i partecipanti?

La crescita personale è al centro degli sforzi di tutti gli attori coinvolti?

RECIPROCIÀ

Tutti gli attori coinvolti si sentono parte integrante del progetto?

Ogni partecipante si sente responsabile della buona riuscita del progetto?

Chiedere esplicitamente spiegazioni e fornire aiuto viene percepito positivamente da tutti i partecipanti?

I partecipanti hanno parlato delle loro aspettative reciproche prima di essere coinvolti nel progetto?

Tutte le competenze ed esperienze sono ugualmente apprezzate e valorizzate?

RETE DI RELAZIONI

Il progetto/l'organizzazione ritiene fondamentali le reti di supporto fra pari ai fini della condivisione di conoscenze e competenze?

Il personale e le persone coinvolte s'impegnano in attività capaci di metterle in contatto con le reti locali, al di là degli scopi del progetto?

È considerato prioritario creare delle reti di cooperazione al di fuori degli scopi del progetto?

CONDIVISIONE DELLE RESPONSABILITÀ

Ogni partecipante è attivamente coinvolto nell'organizzazione, nella gestione, nella valutazione del progetto e nell'erogazione dei servizi?

I partecipanti lavorano fianco a fianco con gli esperti? Le loro capacità e opinioni rivestono la stessa importanza?

I partecipanti sanno indicare quali obiettivi contano per loro di più (a parte gli incentivi finanziari)?

ELEMENTI CATALIZZATORI

L'obiettivo del progetto consiste nell'aiutare le persone a vivere una vita migliore. Il personale presta la dovuta attenzione ad attività volte a mettere in relazione le persone con una rete di

supporto, a condividere risorse a loro necessarie, a rimuovere gli ostacoli, ove necessario, a sviluppare nuove capacità e aumentare la fiducia?

I partecipanti sono invitati a fare di più?

PIANO D'INTERVENTO

Principi	Azioni	Soggetti responsabili	Termine ultimo per la realizzazione	Metodo di valutazione
Risorse				
Capacità				
Reciprocità				
Rete di relazioni				
Condivisione delle responsabilità				
Elementi catalizzatori				

Cerchi di supporto nei sistemi di co--produzione

Obiettivi dello strumento

Svolgere quest'attività, prima di avviare un progetto di co-produzione, ti aiuterà ad individuare i soggetti interessati e a verificare il loro livello di coinvolgimento nel progetto. Quest'attività può essere adoperata nel corso di varie tappe del progetto/servizio al fine di controllare il coinvolgimento dei partecipanti. Una volta conclusa l'attività, potrai utilizzarla per pianificare il livello di partecipazione e le strategie che meglio si adattano alle capacità dei partecipanti.

Occorrente

Il modello delle cerchie di co-produzione

Attività

Quest'attività è simile all'analisi dei soggetti interessati, ma serve anche ad analizzare il loro livello di coinvolgimento nel progetto. Pensa a ciascuno di loro, ma non prendere nota delle loro mansioni. Quindi rifletti se tutti loro sono coinvolti allo stesso modo nella co-produzione del servizio, dei risultati e del progetto o se ricoprono un altro ruolo. Specifica la posizione che ogni partecipante occupa nella cerchia di supporto e indicala nella griglia qui sotto.

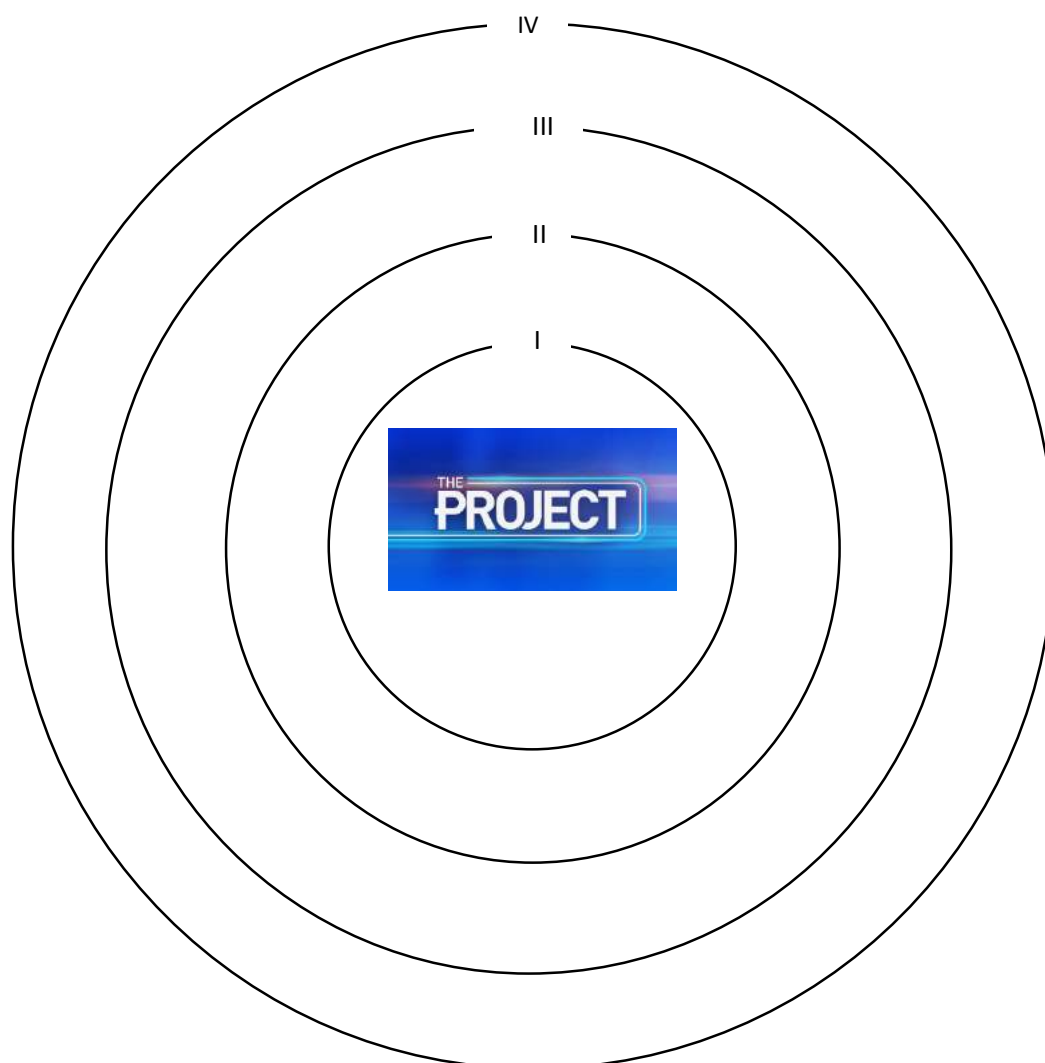
Il termine 'co-produttori' si riferisce a tutte le persone responsabili del progetto che mettono le proprie capacità a servizio del progetto.

Il termine 'partecipanti' si riferisce a tutte le persone che godono dei servizi offerti o che contribuiscono al loro sviluppo, ma non ne sono stati i creatori, tuttavia essi possono diventare co-produttori.

Il termine 'persone coinvolte' si riferisce a coloro i quali sono informati riguardo ai progressi del progetto e lo valutano, per esempio i direttori o i manager che non partecipano, però, attivamente alle attività di co-produzione

Il termine "consulenti" si riferisce ai soggetti da consultare e la cui opinione è necessaria, ma che non sono direttamente coinvolte nel progetto.

Cerchi di supporto – Co-produzione



Cerchio I – Co-produttori	Cerchio II - Partecipanti	Cerchio III – Persone coinvolte	Cerchio IV –Consulenti

Profili in A4

Obiettivi dello strumento

Il profilo è uno strumento molto utile sia per gli esperti che lavorano con gli utenti dei servizi sia per i gruppi che si occupano delle strategie di co-produzione. Attraverso la compilazione e condivisione del profilo è possibile mettere in pratica i principi del sistema di co-produzione atti a

- eliminare le distinzioni grazie alla condivisione di informazioni personali;
- creare un'intesa reciproca grazie a una maggiore comprensione delle esigenze individuali;
- valorizzare le risorse di ciascuno attraverso l'individuazione reciproca delle competenze;
- migliorare le competenze di ciascuno mettendo in evidenza le priorità individuali;
- creare una rete di supporto fra pari basata sulla condivisione delle informazioni.

Occorrente

Il profilo di ogni persona coinvolta nel progetto o servizio.

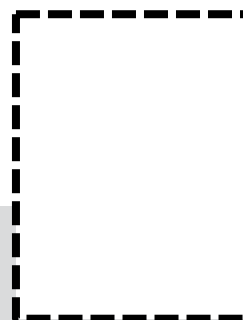
Eventuali modifiche

Il layout qui presentato costituisce solo un suggerimento, è possibile aggiungere delle altre sezioni in base alle esigenze del progetto, oppure eliminare lo spazio dedicato all'inserimento della foto o dell'età, se queste suscitano imbarazzo. Ricordati che il modulo deve essere semplice e chiaro affinché sia comprensibile a tutti i partecipanti.

Il mio profilo

Nome

Età:



Caratteristiche che gli altri apprezzano

Cosa è importante per me

In che modo vorrei essere supportato/a

Attività sulla gratitudine

Le pagine seguenti contengono alcune attività da svolgere nel corso degli incontri di co-produzione. Le attività di team building sono molto importanti al fine di consolidare i sistemi di co-produzione, in quanto:

- eliminano le distinzioni grazie alla condivisione di informazioni personali;
- creano un'intesa reciproca grazie a una maggiore comprensione delle esigenze individuali;
- valorizzano le risorse di ciascuno attraverso l'individuazione reciproca delle competenze;
- migliorano le competenze di ciascuno mettendo in evidenza le priorità individuali;
- creano una rete di supporto fra pari basata sulla condivisione delle informazioni;
- contribuiscono alla costruzione di una rete di relazioni fra pari attraverso le attività di gruppo

Attività da svolgere all'inizio di ogni incontro

Quest'attività è più efficace se i partecipanti si conoscono già fra loro. All'inizio dell'incontro tutti i partecipanti saranno invitati a scrivere tre cose che li hanno resi felici nel corso delle ultime 24 ore. Potrebbe trattarsi sia di novità di grande rilievo, come il trasloco in una nuova casa, sia di piccoli eventi come la fioritura delle piante in balcone o essere stati svegliati da un raggio di sole. Quindi, a turno, i partecipanti parleranno delle cose per le quali si sentono grati.

Quest'attività serve a creare un ambiente cordiale e sereno e permette di conoscere meglio personalità e stato emotivo di tutti i membri del gruppo. In questo modo, ogni incontro comincerà con una grande ondata di energia positiva.

Cartoline di ringraziamento

Le cartoline di ringraziamento possono essere completate durante o alla fine di un incontro. Ogni membro del gruppo compilerà la cartolina dopo aver riflettuto sulle cose per le quali si sente grato. Quest'attività può essere utile perché garantisce una migliore atmosfera e la convinzione di aver raggiunto dei risultati ragguardevoli, in particolare, se svolta al termine di incontri difficili, in cui ci si è scontrati o sono emersi dei conflitti. Aiuta anche a unire i membri del gruppo, poiché gli ricorda che, nonostante le numerose differenze, lavorano per raggiungere obiettivi comuni.

Cartolina di ringraziamento

Oggi sono grato/a perché...



THANK
You

Diario della gratitudine

Si tratta di un'attività molto utile da svolgere al termine di un progetto di co-produzione. Può far parte del processo di valutazione del progetto, affinché ciascun partecipante abbia la sensazione di aver contribuito attivamente al progetto, al suo sviluppo e alla sua riuscita: l'essenza del principio della reciprocità e del rispetto al centro dei progetti e dei sistemi di co-produzione.

Diario della Gratitude

Gratitude

I risultati del progetto/servizio dei quali mi
sento fiero/a

Sfide

Che cosa ho imparato dalle sfide che ho
affrontato

Persone

La mia gratitudine nei confronti delle
persone che mi hanno aiutato nell'ambito di
questo progetto

L'aspetto che ho apprezzato di più!

Carta delle opportunità

Obiettivi dello strumento

Attraverso questo strumento a tutti i membri del gruppo viene data un'opportunità di condividere le loro idee e partecipare attivamente alle attività. Le carte delle opportunità incoraggiano e danno voce a tutte le persone che hanno difficoltà a parlare al pubblico o non si sentono abbastanza sicure di condividere apertamente le loro idee.

Occorrente

Le carte di opportunità da distribuire fra tutti i partecipanti.

Attività

Una volta radunato il gruppo che parteciperà alle attività di co-produzione, distribuisce ai partecipanti le carte delle opportunità e spiega lo scopo dell'attività.

Ogni membro può completare la carta con qualsiasi idea possa contribuire allo sviluppo del progetto. Uno dei partecipanti avrà il compito di raccogliere tutte le carte delle opportunità e a presentarle nel corso degli incontri, incoraggiando la persona che ha proposto l'idea a fornire ulteriori indicazioni. Il ruolo del 'gestore' delle idee può essere ricoperto sempre dalla stessa persona o essere riaffidato di volta in volta.

Carta delle Opportunità

Quale problema si propone di risolvere la tua idea?

Descrivi la tua idea

Disegna la tua idea

Tempo necessario per la realizzazione



A breve termine



A medio termine



A lungo termine

Ostacoli possibili

Benefici possibili

Costi d'implementazione

£

££

£££



www.equilcoproduction.eu



 facebook.com/equil.eu



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union

The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.