

Modalità di iscrizione

La partecipazione alla comunità di pratica è gratuita per gli aderenti a SENIORnet (max 2 persone per ente/organizzazione). Per gli altri enti/organizzazioni il costo è di 300 € (+ Iva) a persona da versare a conferma dell'iscrizione.

SCHEDA DI ISCRIZIONE

Da compilare per ogni partecipante e **da inviare entro il giorno 30 aprile 2015** (fax: 049-8752499; e-mail: info@seniornet.it)

Cognome: _____

Nome: _____

Qualifica: _____

Ente/Organizzazione: _____

Via: _____

CAP: _____ Città: _____

Provincia.: _____

Tel.: _____

Fax: _____

E-mail: _____

D.Lgs n° 196/2003 riservatezza dei dati personali. Autorizzo a detenere i dati personali al solo scopo dell'attività svolta, con divieto di cessione degli stessi senza preventiva autorizzazione.

Firma: _____

Cos'è SENIORnet

SENIORnet è un *network* tra i servizi rivolti alla popolazione anziana della Regione Veneto che ha lo scopo di sostenere gli aderenti ad affrontare il cambiamento che sta avvenendo in ambito socio-sanitario, mettendo a disposizione un luogo di incontro e confronto nel quale sostenere il dibattito sulle prospettive e consentire di comparare e migliorare le proprie *performance* ed i propri strumenti operativi, integrando competenze e scambiando pratiche con professionisti ed altri operatori che intervengono nel settore dei servizi per le persone anziane.

SENIORnet è finalizzato a promuovere:

- ◆ Confronti strutturati tra le organizzazioni aderenti.
- ◆ Analisi sui margini di miglioramento nei processi di gestione (costi, processi, ..) e nelle *performance* (esiti, rischi, qualità di vita degli ospiti, ..).
- ◆ Progetti di riposizionamento strategico dei servizi.
- ◆ Progetti specifici di sostegno allo sviluppo dei servizi per migliorare la qualità di vita delle persone anziane.
- ◆ Eventi culturali legati alle tematiche dell'invecchiamento e dei servizi per le persone anziane.
- ◆ Azioni di promozione e visibilità dei servizi per anziani nel territorio regionale.

Contatti

Sinodè srl

Corso del Popolo, 57 – 35131 Padova

Tel. 049-8219514; Fax 049-8752499

e-mail: info@seniornet.it; www.seniornet.it

Promosso da



il network dei servizi rivolti agli anziani

**Comunità di pratica
“La soddisfazione dei famigliari”**

**Avvio percorso di lavoro
Mercoledì 13 maggio 2015
(Padova)**

Main sponsor



La comunità di pratica

Finalità

Attraverso un processo di confronto e interazione fra pari, la comunità di pratica si pone l'obiettivo di far emergere **concrete prassi operative** e **processi di innovazione** a partire dalle significative esperienze maturate sul tema in discussione da parte dei partecipanti.

Finalità delle comunità di pratica è altresì quella di creare:

- valori e interessi condivisi;
- comune senso di partecipazione;
- dare sostegno alla crescita e alle performance dei partecipanti;

Metodologia di lavoro

La **comunità di pratica** è una metodologia di lavoro che:

- favorisce l'**apprendimento collettivo** basato sulla trasmissione di competenze strategiche (altrimenti difficilmente trasferibili);
- enfatizza il **collegamento fra apprendimento e azione**, in quanto gli argomenti discussi trovano immediata traduzione nella pratica operativa quotidiana dei soggetti che intervengono;
- promuove **lo sviluppo di relazioni informali** che favoriscono lo scambio di informazioni utili alla risoluzione di problemi complessi, grazie al "senso di appartenenza", alla stima e alla fiducia reciproca che di norma accomuna i membri della community.

Destinatari

L'iniziativa è rivolta ai responsabili dei processi di valutazione della soddisfazione dei familiari all'interno dei Centri di servizi per anziani.

Numero max partecipanti: 20 persone.

La valutazione della soddisfazione

La normativa sull'accreditamento dei servizi socio-sanitari della Regione Veneto prevede l'obbligatorietà di procedere alla rilevazione della soddisfazione dei familiari rispetto all'intervento erogato dai Centri di servizi per anziani.

Le varie strutture si sono negli anni attrezzate per rispondere a questa previsione normativa sviluppando e consolidando procedure e strumenti che risultano, però, fortemente carenti rispetto alle potenzialità di confronto con altre realtà in una logica di benchmarking.

Di qui l'interesse a sviluppare una riflessione sui processi e sugli strumenti di rilevazione della soddisfazione dei familiari degli utenti, per condividere le criticità, valutare le esperienze realizzate, confrontarsi su nuovi percorsi con l'obiettivo di **favorire lo sviluppo di procedure e strumenti comuni** da poter successivamente utilizzare nelle varie strutture e sui cui risultati potersi poi confrontare insieme.

In questa maniera **SENIORnet** aggiunge un ulteriore tassello al mosaico di strumenti che supportano i processi di benchmarking fra gli enti/organizzazioni aderenti che si aggiunge alla rilevazione dei dati economici e al benessere organizzativo del personale.

Gli incontri si terranno presso la sede di Sinodè srl in Corso del Popolo 57 a Padova (a 100 mt dalla Stazione Ferroviaria).

Il programma della comunità di pratica

Il lavoro della comunità di pratica sarà articolato:

- in presenza: 3 incontri di lavoro nell'arco di 4/5 mesi;
- a distanza: attivazione di uno spazio web dedicato, ad accesso riservato, per alimentare la discussione a distanza e per la condivisione di materiali, documentazione, ...

Il calendario degli incontri

Mercoledì 13 maggio 2015

14.00-17.30

Stato dell'arte: processi e strumenti in uso per la rilevazione della soddisfazione dei familiari

Mercoledì 10 giugno 2015

9.30-13.00; 14.00-17.30

Approfondimento delle esperienze e confronto con buone pratiche di riferimento: la logica *experience based* e le *web-survey*

Mercoledì 9 settembre 2015

9.30-13.00; 14.00-17.30

Elaborazione del modello e degli strumenti condivisi per il processo di rilevazione della soddisfazione dei familiari

È stata inoltrata la richiesta per l'accreditamento dei crediti formativi per gli assistenti sociali ai sensi della Convenzione con il Consiglio Regionale dell'Ordine degli Assistenti Sociali del Veneto stipulata in data 22 ottobre 2014.