



## **Progetto di ricerca C8: competenze degli operatori del settore sanitario e sociale nella relazione con le persone che curano i propri congiunti - rilevare la prassi al di là della figurazione normativa**

### **La competenza degli operatori come fattore di successo determinante**

I familiari curanti interagiscono in vari modi con gli operatori del settore sanitario e sociale. Il sapere e l'agire di questi ultimi è un fattore di successo decisivo per una consulenza e un sostegno adeguati alle esigenze dei familiari. A causa di un'organizzazione e una comunicazione poco chiare, i potenziali vengono sfruttati in maniera subottimale; spesso vi è una differenza tra le norme e gli obiettivi e la prassi effettiva.

In vista di un miglioramento dell'interprofessionalità e della qualità dell'assistenza, il progetto esamina le competenze dei diversi operatori per quanto riguarda le esigenze e le aspettative dei familiari, i profili di competenza necessari per gli operatori, gli strumenti di lavoro e le questioni concernenti la remunerazione, nonché le interfacce e le forme di collaborazione tra i singoli operatori del settore sanitario e sociale.

### **Il mix di metodi consente un confronto fra teoria e prassi**

Per tenere conto della complessità delle questioni e della differenza fra teoria e prassi, in questo progetto viene utilizzato un mix di metodi innovativo. Le competenze di cui necessitano gli operatori per interagire con i familiari curanti e per la collaborazione interprofessionale e la loro applicazione nella prassi quotidiana emergeranno da tre progetti settoriali con punti salienti e modalità di accesso differenti.

### **Rilevazione dei punti di vista soggettivi sulla base di interviste qualitative e di un'indagine online**

Sulla base di interviste qualitative con i familiari, i rappresentanti dei familiari e gli operatori, nonché di un'analisi secondaria di trascrizioni di interviste già esistenti, vengono fatti emergere i punti di vista individuali e soggettivi dei diversi attori e identificati temi importanti (progetto settoriale A). Tenendo conto delle diverse prospettive si intende giungere a una comprensione approfondita delle richieste di competenze eventualmente interpretate in modo differente e delle esperienze vissute.

In un'indagine online rivolta agli operatori saranno determinati aspetti specifici in particolare sull'impiego di strumenti di lavoro e sui metodi di remunerazione (progetto settoriale B).

### **Uno sguardo alla prassi sulla base di due esempi di casistica**

Mentre i progetti settoriali A e B studiano indipendentemente tra loro i punti di vista individuali degli attori del settore sanitario e sociale coinvolti, nonché dei familiari curanti, il progetto settoriale C esamina situazioni concrete nelle quali gli operatori entrano in contatto con i familiari o anche con altri operatori e collaborano per l'assistenza (domiciliare) alle persone malate. Sulla base delle offerte e della loro attuazione pratica presso il centro di competenza KZU di Bassersdorf e la rete Arsanté di Ginevra viene illustrata ed esaminata approfonditamente la prassi concreta. Ciò avviene sia con la tecnica etnografica dello «shadowing», accompagnando gli operatori che durante il lavoro quotidiano collaborano con i familiari curanti, sia filmando situazioni di contatto selezionate che possono fungere da esempi di buona prassi. Questo mix di metodi dovrà servire a ricavare raccomandazioni efficaci per uno sviluppo della professione e dell'organizzazione che fornisca un sostegno adeguato alle esigenze dei familiari curanti.

Per la validazione verranno inoltre costituiti due gruppi di accompagnamento, uno germanofono e uno francofono, costituiti da operatori e familiari.

#### **Contatto**

**Dr. Sara Keel**, sottas formative works  
keel@formative-works.ch

**Dr. Beat Sottas**, sottas formative works  
sottas@formative-works.ch