

# GUIDA ALLA REPLICAZIONE

*Per costruire e condividere pratiche*



Co-funded by  
the European Union

# INDICE DEI CONTENUTI

SCOPO DELLA GUIDA	<b>1</b>
IL PROGETTO COMPASS	<b>2</b>
INTRODUZIONE	<b>3</b>
COME CREARE UNA COMUNITÀ DI PRATICA	<b>5</b>
RECLUTAMENTO DEI PARTECIPANTI	<b>6</b>
SUGGERIMENTI DAL CONSORZIO COMPASS PER MIGLIORARE LE SESSIONI DI COP	<b>7</b>
ALLEGATI	<b>8</b>





**Partner:**

Anziani e Non Solo Società Cooperativa Sociale (Italia)

Aproximar – Cooperativa de Solidariedade Social, CRL (Portogallo)

Asociatia European Association for Social Inovation (Romania)

Asociatia Habilitas - Centrul de Resurse si Formare Profesionala (Romania)

Redial Partnership CLG (Irlanda)

Technologiko Panepistimio Kyprou (Cipro)

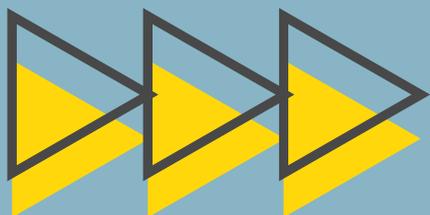
Fundacion Intras (Spagna)

**Autori:**

EaSI - European Association for Social Innovation (Romania)

**Data:**

Gennaio 2025



## SCOPO DELLA GUIDA



### ***Perché è necessaria una guida alla replicazione?***

---

Questa guida è progettata per supportare facilitatori e organizzazioni nella replicazione delle Comunità di Pratica (CdP), sviluppato e testato come risultato "Costruire e condividere pratiche" del progetto COMPASS.

Descrivendo in dettaglio i passaggi pratici, le sfide comuni e i risultati, la guida mira a fornire una comprensione completa di come lo sviluppo di una CdP possa creare una comprensione e una visione comuni al fine di migliorare la qualità delle pratiche di Cura Centrata sulla Persona nelle strutture di assistenza residenziale in tutta Europa, contribuendo così a raggiungere l'obiettivo di una migliore qualità dell'assistenza e creare una visione globale dell'invecchiamento e dell'assistenza per gli anziani, aumentando le opportunità di internazionalizzazione e modernizzazione dei servizi di assistenza.

## IL PROGETTO COMPASS

### M I S S I O N E

Il progetto mira a dotare i coordinatori, RAA (Responsabile Attività Assistenziali) e RAS (Responsabile Attività Sanitarie) di competenze che li rendano più capaci di guidare il cambiamento verso approcci centrati sulla persona (PCC) nei loro contesti lavorativi e su come mettere in pratica la leadership centrata sulla persona nel loro lavoro quotidiano. COMPASS si concentra sull'istruzione e la formazione professionale e, anche se mira a innovare le pratiche di istruzione e formazione professionale nel settore dell'assistenza, ha il potenziale per essere applicato in altri contesti e per sostenere la creazione di sinergie tra di essi.

### T A R G E T

Le risorse sviluppate da Compass sono pensate per i care manager dei servizi di assistenza agli anziani (residenziali, semiresidenziali e domiciliari).

I care manager, ovvero i professionisti che hanno responsabilità di coordinamento nei confronti degli operatori assistenziali, sono stati spesso trascurati dai programmi di formazione volti a promuovere la PCC e sono un gruppo trascurato quando si tratta di ricerche sul loro ruolo e sulle loro pratiche (Orellana, 2009).

### R I S U L T A T I

**Competenze di leadership per la cura incentrata sulla persona:** Un pacchetto di formazione multilingue e blended (ovvero una combinazione di e-learning e sessioni di apprendimento faccia a faccia) rivolto ai coordinatori di servizi assistenziali di tutta Europa.

**Supportare le capacità riflessive dei coordinatori:** una metodologia per la gestione di riflessivi di care manager impegnati a migliorare le pratiche di PCC delle loro organizzazioni, ispirata alla metodologia dei "gruppi di work discussion" (WDG).

**Costruire e condividere pratiche:** Una comunità di pratica digitale per i care manager europei impegnati a migliorare le pratiche di PCC nelle loro organizzazioni.



## INTRODUZIONE

Partendo dalle basi del risultato finale di Compass, questa guida è stata progettata per aiutare i professionisti dell'assistenza a creare una Comunità di Pratica nelle loro organizzazioni.

L'azione "Costruire e condividere pratiche", la quarta del progetto COMPASS, mirava a sviluppare una Comunità di Pratiche (CdP) europea di coordinatori e operatori dell'assistenza alle persone anziane, con l'obiettivo di **condividere esperienze e competenze, costruire un linguaggio comune e sostenere il consolidamento di una nuova visione professionale che trasformi e rafforzi anche l'identità di ruolo nella prospettiva di una funzione di coordinamento più manageriale e meno esecutiva.**

**Una CdP è un gruppo di persone che condividono una preoccupazione comune, un insieme di problemi o un interesse per un argomento e che si riuniscono per raggiungere obiettivi individuali e di gruppo.** Secondo Wenger (1998), le CdP (1) educano, raccogliendo e condividendo informazioni relative a questioni e problemi di pratica; (2) sostengono, organizzando interazioni e collaborazioni tra i membri; (3) coltivano, assistendo i gruppi nell'avviare e sostenere il loro apprendimento; (4) incoraggiano, promuovendo il lavoro dei membri attraverso la discussione e la condivisione e (5) integrano, incoraggiando i membri a utilizzare le loro nuove conoscenze per un cambiamento reale nel loro lavoro.

Nel caso di COMPASS, l'attenzione si è concentrata sulla leadership per la Cura Centrata sulla Persona, **il supporto agli operatori, i modelli di riflessione, le sfide legate al Covid-19 e le misure di supporto, le nuove tendenze e le politiche a livello europeo.** In COMPASS, la dimensione scelta per la Comunità di Pratica era quella Europea e mirava a sostenere lo sviluppo di una CdP per una comprensione e una visione comune nel continente e a dare il via allo sviluppo di un'identità e di una rete europea per i manager dell'assistenza.

Il risultato principale è consistito **nell'implementazione, nella facilitazione, nel pilotaggio e nella diffusione di una Comunità di Pratica digitale per i coordinatori di servizi europei impegnati a migliorare le pratiche di PCC delle loro organizzazioni.** A regime, il consorzio COMPASS aveva l'obiettivo di coinvolgere attivamente almeno 100 coordinatori di tutta Europa che contribuissero partecipando a eventi, gruppi di discussione online, raccolta di buone pratiche, ecc. In realtà, il numero è stato più che raddoppiato, con partecipanti provenienti da diversi paesi Europei e anche da fuori il continente.

La CdP COMPASS è **un archivio di risorse, pratiche, strumenti e dati** che possono essere sfruttati dai coordinatori dell'assistenza nella loro pratica quotidiana per migliorare la qualità delle pratiche di PCC nelle strutture di assistenza residenziale in tutta Europa, contribuendo così a raggiungere l'obiettivo di una migliore qualità dell'assistenza e a creare una visione globale dell'invecchiamento e dell'assistenza agli anziani, aumentando le opportunità di internazionalizzazione e modernizzazione. Infine, essa fornirà una base per sostenere un passo avanti nello sviluppo delle politiche europee per l'implementazione delle PCC, in particolare dal punto di vista di come la cooperazione transnazionale in Europa possa contribuire allo sviluppo delle politiche e al trasferimento delle conoscenze e di come gli investimenti nella formazione professionale e nello sviluppo del middle-management possano migliorare l'assistenza agli anziani e aumentare la qualità dell'offerta di lavoro in un settore strategico come quello dell'assistenza alla persona.



## COME CREARE UNA COMUNITÀ DI PRATICA

### Definire gli obiettivi

Nel caso di COMPASS abbiamo voluto sviluppare una Comunità di Pratiche (CoP) europea di coordinatori e operatori dell'assistenza per le persone anziane con l'obiettivo di condividere esperienze e competenze, costruire un linguaggio comune e sostenere il consolidamento di una nuova visione professionale che trasformi e rafforzi anche l'identità di ruolo nella prospettiva di una funzione di coordinamento più manageriale e meno esecutiva.

### Definire il pubblico di riferimento

Chi volete raggiungere con la vostra CdP? I destinatari principali della CdP COMPASS sono i coordinatori e gli operatori dell'assistenza centrata sulla persona per le persone anziane. Definiamo i coordinatori dell'assistenza come professionisti con funzioni di management intermedio, in possesso di una qualifica professionale o di una laurea (frequentemente in servizio sociale o in discipline infermieristiche) che sono responsabili della leadership e della gestione quotidiana di team di operatori, sia in contesti di assistenza residenziale che di servizi di assistenza domiciliare.

### Stabilire un calendario

Scegliete un periodo di tempo per organizzare le sessioni della CdP. Pensate al numero di sessioni, se si svolgeranno online o faccia a faccia e alla durata di ciascuna sessione.

**La CdP COMPASS si è svolta online, nel corso di 9 mesi e per un totale di 8 sessioni. Ogni sessione è stata moderata da un partner e ha trattato i seguenti argomenti:**

- 1<sup>a</sup> sessione - Sessione introduttiva
- 2<sup>a</sup> Sessione - "Ispirare la leadership negli altri"
- 3<sup>a</sup> sessione - "Individuare e discutere le ragioni alla base della resistenza al cambiamento delle persone e fornire uno spazio sicuro per condividere le proprie preoccupazioni".
- 4<sup>a</sup> sessione - "Il contesto più ampio dell'assistenza formale".
- 5<sup>a</sup> sessione - "Correggere i comportamenti inaccettabili o segnalare in modo rispettoso una discrepanza nel comportamento degli altri".
- 6<sup>a</sup> sessione - "Saper leggere tra le righe"
- 7<sup>a</sup> Sessione - "Riflettere sull'ipotesi del problema"
- 8<sup>a</sup> sessione - "Lezioni apprese"

### Logistica della sessione

A seconda del formato scelto per le sessioni (online o faccia a faccia), decidete il numero ottimale di partecipanti. Assicuratevi di avere lo spazio adeguato, per le riunioni in loco, o gli strumenti necessari, per le sessioni online (potete usare piattaforme come [Zoom](#), [Teams](#), [Google meet](#)).



## Creare una strategia di comunicazione per promuovere la CdP e reclutare i partecipanti.

Questo dovrebbe includere gli obiettivi di comunicazione, i destinatari, i messaggi chiave, i canali di comunicazione e gli strumenti utilizzati per promuovere e reclutare i partecipanti.

Per promuovere la CdP Compass il consorzio ha utilizzato social media, inviti diretti via e-mail, comunicati stampa, articoli su piattaforme online e opuscoli informativi.

## SUGGERIMENTI PER LA COMUNICAZIONE DURANTE LE SESSIONI

Ascolto attivo	Concentratevi su ciò che gli altri stanno dicendo senza interrompere. Ponete domande chiarificatrici per garantire la comprensione.
Dialogo rispettoso	Siate aperti a prospettive diverse. Evitate il giudizio e promuovete una cultura del rispetto.
Condividere le esperienze	Contribuite con le vostre esperienze e intuizioni. Condividete i successi e le sfide per un apprendimento reciproco.
Comunicazione chiara e concisa	Esprimate le idee in modo chiaro e conciso. Evitate il gergo che potrebbe risultare sconosciuto agli altri.
Incoraggiare la partecipazione	Promuovete un ambiente inclusivo. Incoraggiate i membri più silenziosi a condividere i loro pensieri.
Fare domande aperte	Promuovete la discussione con domande aperte. Incoraggiate l'approfondimento degli argomenti.
Usare un linguaggio positivo	Inquadrate i feedback e i suggerimenti in modo positivo. Concentratevi su soluzioni costruttive.
Riassumere e sintetizzare	Riassumete i punti chiave durante le discussioni. Sintetizzate le informazioni per evidenziare i temi comuni.
Comunicazione non verbale	Prestate attenzione agli indizi non verbali. Utilizzate un linguaggio del corpo positivo per trasmettere impegno.
Utilizzate la tecnologia in modo efficace	Sfruttate le piattaforme online per la comunicazione asincrona. Assicuratevi che tutti abbiano accesso agli strumenti necessari.
Stabilire obiettivi chiari	Definite lo scopo e gli obiettivi del COP. Assicuratevi che tutti comprendano i risultati previsti.
Fornire risorse	Condividete articoli, documenti o risorse rilevanti. Migliorate l'esperienza di apprendimento con materiali supplementari.
Moderare	Incaricate un moderatore esperto che guidi le discussioni. Garantite una partecipazione paritaria e il rispetto dell'ordine del giorno.
Raccogliere feedback	Stabilite un meccanismo di feedback per il miglioramento continuo. Consentite ai membri di condividere i loro feedback sul processo della CdP.
Festeggiare i risultati ottenuti	Riconoscete e celebrate le pietre miliari. Riconoscete i contributi dei membri.
Essere flessibili	Siate aperti ad adattare l'ordine del giorno in base alle esigenze dei partecipanti. Abbracciate la flessibilità per adattarvi a diversi stili di coinvolgimento.
Follow up	Condividete le note di riunione/il riepilogo e le azioni di follow-up via e-mail/newsletter. Mantenete viva la conversazione tra le sessioni di CdP. Utilizzate il forum di discussione per continuare lo scambio sul tema.

# RECLUTAMENTO DEI PARTECIPANTI

Il reclutamento dei partecipanti a una Comunità di pratica implica l'identificazione di persone che condividono un interesse o un obiettivo professionale comune e che trarrebbero beneficio dall'ingresso nella comunità. Nel nostro caso, vogliamo reclutare coordinatori e operatori sociali e sanitari. Ecco alcuni **passaggi** per aiutarvi a reclutare i partecipanti alle CdP:



## Creare una proposta di valore convincente

- Comunicare chiaramente i vantaggi dell'adesione alla CdP. Spiegate cosa possono ottenere i partecipanti in termini di conoscenza, networking, risoluzione di problemi o sviluppo professionale.

## Sfruttare le reti esistenti

- Rivolgetevi alle vostre reti professionali e personali per individuare potenziali partecipanti.
- Utilizzare le reti professionali. Nel caso di Compass abbiamo utilizzato reti europee come [Eurocarers](#).
- Per le sessioni successive, chiedete referenze e raccomandazioni ai professionisti che fanno già parte delle CdP.

## Utilizzare i canali dei social media

- Promuovete la CdP sui canali di social media dell'organizzazione.

## Utilizzare la posta elettronica diretta

- Inviare inviti e-mail personalizzati a professionisti e organizzazioni rilevanti per il pubblico target.

## Ospitare sessioni informative o webinar o AMA (Ask Me Anything)

- Organizzare sessioni introduttive o webinar per informare i potenziali partecipanti sugli obiettivi della CdP e sulle modalità di coinvolgimento. Questi eventi possono essere un'opportunità per le domande e le risposte.

## Coinvolgere esperti o divulgatori

- Identificare persone esperte o divulgatori nel campo dell'assistenza centrata sulla persona, della gestione e della leadership che possano sostenere e promuovere le CdP. Il loro sostegno può conferire credibilità e attrarre i partecipanti.

## Invitare ospiti

- Individuare esperti nei settori collegati a ciascun tema della sessione e invitarli come ospiti per alimentare lo scambio di conoscenze e attirare i partecipanti.

## Usa moduli di iscrizione (Teams, Zoom)

- Questo vi aiuterà a tenere traccia dell'interesse e della partecipazione alle vostre sessioni.



Per sviluppare una CdP nel settore dell'assistenza, è importante **sensibilizzare** gli operatori sul suo scopo e sui suoi benefici. In parte questo è stato fatto attraverso le sessioni online del programma Compass sulla CdP, ma deve essere ampliato attraverso gli stakeholder che diffondano il messaggio al maggior numero possibile di professionisti.

Per mantenere l'interesse dei professionisti, la CdP dovrebbe concentrarsi sulle loro **esigenze specifiche**. I sondaggi o i feedback diretti possono aiutare a identificare gli argomenti e le sfide più importanti per loro, assicurando che la CdP rimanga pertinente e utile. Inoltre, l'impatto della CdP e il feedback dei professionisti coinvolti miglioreranno continuamente la sua offerta.

**La piattaforma Compass** può fungere da spazio centrale per la comunicazione, la condivisione di risorse e la creazione di reti, da parte di diversi Paesi, per promuovere partenariati transfrontalieri. Inoltre, sessioni/webinar regolari e incentivi ai partecipanti, come fornire certificati di partecipazione, sosterranno un loro impegno a lungo termine.

Se state organizzando una CdP transnazionale, prestate attenzione alle barriere linguistiche.

L'uso dell'inglese come lingua veicolare per la CoP ha impedito ad alcune parti interessate di partecipare e/o essere coinvolte attivamente.

Sebbene sia difficile superare completamente questo problema, poiché la fornitura di traduzioni simultanee in molte lingue diverse non sarebbe economicamente sostenibile, l'obiettivo di offrire un'esperienza il più possibile inclusiva dovrebbe essere comunque perseguito. A questo proposito, le opzioni da esplorare riguardano l'uso di strumenti basati sull'intelligenza artificiale che offrono sottotitoli automatici in diverse lingue. Sebbene il risultato sia ben lontano dall'essere paragonabile al lavoro di un traduttore professionista, l'accessibilità sembra migliorare e aumentare il numero di potenziali beneficiari.

D'altra parte, anche **supporti visivi** possono aiutare la comprensione delle lingue straniere: l'uso di diapositive, diagrammi e infografiche può essere utile per superare la barriera linguistica e rendere le presentazioni piacevoli per il pubblico.

## Casi pratici

Potrebbe essere utile incoraggiare una partecipazione più attiva dei membri della CoP, invitandoli a condividere casi di studio tratti dalla loro pratica e a partecipare alle revisioni tra pari. Questo scambio può fornire spunti pratici su approcci assistenziali efficaci e favorire l'apprendimento basato sulle evidenze.

## Garantire la continuità della CdP

Per garantire l'uso regolare della piattaforma di CdP da parte dei partecipanti, oltre ai webinar, alle risorse e ai forum di discussione già esistenti, è necessario implementare piccole strategie aggiuntive per coinvolgere ulteriormente il pubblico target. La creazione di gruppi di lavoro tematici potrebbe aumentare il coinvolgimento e l'impegno dei partecipanti, creando gruppi di discussione o di collaborazione incentrati su aree o problemi specifici della cura centrata sulla persona, dove i membri possono approfondire i loro approcci e imparare dalle reciproche esperienze. Inoltre, un maggiore coinvolgimento da parte dei promotori della piattaforma, come il caricamento di contenuti regolari e aggiornati, rilevanti e applicabili alla pratica quotidiana, susciterà nei partecipanti la curiosità e il coinvolgimento nell'accesso a contenuti "nuovi" e, di conseguenza, una maggiore partecipazione ai forum di discussione basati sui contenuti forniti.



# ALLEGATO 1 - ESEMPIO DI MATERIALE DI COMUNICAZIONE



**Co-funded by the European Union**

**compass**

## Invitation to join the final Compass Community of Practice

### Care Managers Leading in Person Centered Care

Develop a European Community of Practices of care managers and care workers on Person Centered Care for older persons to share experience and skills, build a common language, and support the consolidation of a new professional vision that transforms and reinforces the role identity.

This last event will focus on discussing final thoughts and lessons learnt during our Community of Practice and supporting care managers leading person centred care.

**When: December 18th, 2024**

**Time: 15:00 - 16:00 (CET)\***

**Location: Zoom**

### Working agenda

- 15:00 - Welcome
- 15:05 - Overview of the Compass CoP sessions
- 15:15 - Roundtable on lessons learnt
- 15:45 - CoP Sustainability: Compass platform & next steps
- 15:50 - Closing thoughts

**SCAN TO REGISTER**

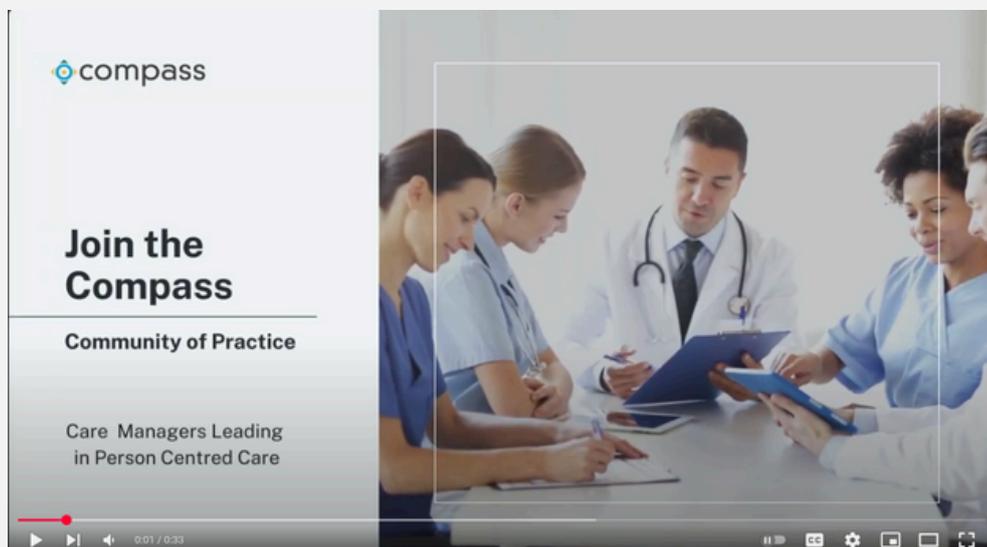


All times shown are for Central European Time (CET) (Brussels, Paris)  
We strongly recommend that you check the time for your own location using <https://www.timeanddate.com/worldclock/fixedform.html>  
© 2024 COMPASS. All rights reserved.  
Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Commission. Culture & Education Agency (EACE), Network for European Education Research (NEER) are both responsible for dissemination.

**ANS** **aproximar** **CEA** **Cyprus University of Technology** **EaSI** **Intras** **PERAL**

## Poster promozionale delle sessioni

## CoP video promozionale

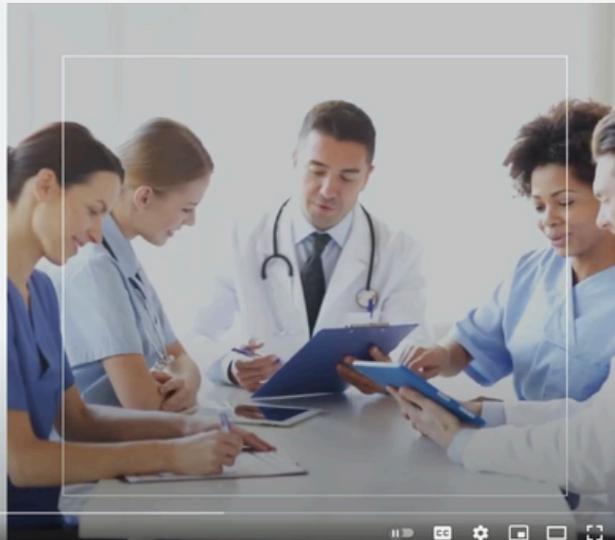


**compass**

## Join the Compass

### Community of Practice

Care Managers Leading in Person Centred Care



001 / 0:33

**MORE INFO >>**



## SCOPRI DI PIÙ SULLA COMUNITÀ DI PRATICA COMPASS

Per accedere e ottenere ulteriori materiali si prega di visitare la piattaforma COMPASS:  
[leadingcare.eu/community-of-practice](https://leadingcare.eu/community-of-practice)

COMPASS' CoP is an European Network of care managers and care workers interested to share experience and skills, build a common language, and support the consolidation of a new professional vision in the context of Person Centered Care Practices in aged-care.



### Forum

A forum where you can network with your colleagues across Europe

[Read more](#)



### Resources

A repository of resources, practices, tools and best practices on person-centered aged-care and leadership in person-centered care

[Read more](#)



### Events

During 2024 we will organize monthly online webinars dedicated to person-centered care related issues.

[Read more](#)



### Videos

Did you miss or were unable to attend the live Compass Community of Practice sessions? Don't worry! You can catch up on all the insights and discussions by watching the session recordings at any time that suits you.

[Read more](#)

# Seguici sul sito e sui canali social:



**Website**

[www.leadingcare.eu](http://www.leadingcare.eu)



**Facebook**

[www.facebook.com/CompassEuProject](http://www.facebook.com/CompassEuProject)



**LinkedIn**

[www.linkedin.com/company/compass-eu-project](http://www.linkedin.com/company/compass-eu-project)

Partner del progetto:

