

ZENIT SOCIALE

con il contributo professionale di



Per il coinvolgimento della comunità di Caronno Pertusella in un laboratorio di ideazione, co-progettazione e costruzione di nuove risposte, basato sulla metodologia

“Human Centered Design”, per lo sviluppo del benessere, della qualità di vita e della felicità degli ospiti della RSA “Corte Cova”, delle loro famiglie e della comunità stessa.

Oltre la semplice soddisfazione.



FONDAZIONE
COMUNITARIA
DEL VARESOTTO
ONLUS

BANDO ALTRE FINALITA' 2019

Human-Centered Design Lab. Un nuovo approccio ai servizi assistenziali di comunità.

Allegato di progetto

Indice

Brief	6
Sfida di Progetto	6
Il processo	7
Risultati attesi	7
Materiale generato	8
Dettaglio attività	9
1. Interviste	9
Risultati attesi	9
Materiali generati	9
Partecipanti	10
Metodologie	10
2. Desk research	10
Risultati attesi	10
Materiali generati	10
Partecipanti	10

Metodologie	10
3. Workshop di co-design degli scenari	11
Risultati attesi	11
Materiali generati	11
Partecipanti	11
Metodologie	11
4. Validazione	11
Risultati attesi	11
Materiali generati	12
Partecipanti	12
Metodologie	12
5. Celebrazione	12
Risultati attesi	12
Materiali generati	12
Partecipanti	12
Metodologie	12

Brief

Sfida di Progetto

La sfida di progetto va a declinare meglio l'obiettivo principale del progetto, che vede nel "Laboratorio di Servizi Assistenziali di Comunità" lo strumento di risposta. La sfida viene circoscritta alla sola comunità di Caronno Pertusella in quanto luogo di sperimentazione del laboratorio: i risultati di tale sperimentazione ne permetteranno la ripetizione su una scala più grande, quale quella della provincia di Varese stessa.

La sfida viene formulata come segue:

Come possiamo attivare la comunità di Caronno Pertusella nel co-creare esperienze che meglio rispondano alle specifiche e sempre nuove necessità degli ospiti dell'RSA Corte Cova, delle loro famiglie e della comunità stessa?

Per meglio strutturare la challenge, l'abbiamo dettagliata con una serie di domande-guida più specifiche, ognuna delle quali tocca una fase precisa del processo di design descritto successivamente nel dettaglio.

Nella tabella di seguito sono riportate le domande a cui ci proponiamo di rispondere per raggiungere gli obiettivi illustrati nella challenge.

Domanda di supporto	Fase di progetto
Quali sono i punti su cui far forza e quali quelli da migliorare nell'esperienza dell' RSA Corte Cova?	<i>Interviste</i>
Qual è l'identità competitiva attuale e quale quella potenziale della comunità di Caronno Pertusella?	<i>Interviste</i>
Quali sono i modelli vincenti di attivazione di una comunità attorno a dei bisogni di un settore specifico?	<i>Desk research</i>
Come cambiano i bisogni degli ospiti e delle loro famiglie a Caronno Pertusella?	
Quali parti dell'esperienza degli ospiti e delle loro famiglie vogliamo migliorare?	<i>Workshop di co-design</i>
Quali sono gli scenari che meglio definiscono le esperienze in cui avere la comunità locale come co-progettista?	

Come possiamo passare al personale di RSA Corte Cova un approccio e degli strumenti progettuali centrati sulla persona e sulle relazioni?

Come possiamo essere sicuri che i risultati emersi siano quelli giusti prima di investirvi maggiori risorse?

Validazione

Esposizione

Come possiamo valorizzare tutto il lavoro di ricerca e co-design fatto?

Esposizione

Il processo

Combinando metodi e strumenti propri del design dei servizi e del design delle relazioni, andremo a co-creare degli scenari che danno alla comunità di Caronno Pertusella un ruolo attivo nel miglioramento dell'esperienza del servizio di RSA Corte Cova, concentrandosi sul valore delle relazioni tra la comunità cittadina e gli ospiti delle strutture, i loro familiari o caregiver, gli addetti che erogano il servizio.

Lo stesso processo fornirà agli stakeholder interni (personale) coinvolti un approccio alla progettazione centrato sul soddisfacimento dei bisogni delle persone (vs. quello centrato sui processi) attraverso le relazioni.

Il processo si chiude con una parte di validazione e prioritizzazione degli scenari presso la comunità stessa e una relativa esposizione che valorizzi non solo i risultati, ma anche il processo e le intenzioni dei promotori del processo stesso.

Di seguito le 5 macro-fasi consequenziali tra loro:

Fase	Attività	Mesi						
		1	2	3	4	5	6	7
0	Setup progetto	■						
1	Interviste		■	■				
2	Desk research		■	■				
3	Workshop di co-design				■	■		
4	Validazione					■	■	■
5	Esposizione							■

Risultati attesi

- Individuazione di scenari realizzabili e desiderabili che permettono l'attivazione della comunità di Caronno Pertusella nella co-progettazione e co-produzione dei servizi di Assistenza Socio Sanitaria degli ospiti e delle loro famiglie.
- Individuazione delle funzionalità chiave da includere nei servizi, emerse dal coinvolgimento degli stakeholder nelle diverse fasi: interviste, workshop, validazione.
- Capacitazione degli stakeholder coinvolti nella fase di workshop con strumenti propri dello *Human Centered Design* e del *Relationship Centered Design*.
- Valorizzazione e racconto del processo attraverso un'esposizione visiva dello stesso e dei risultati.

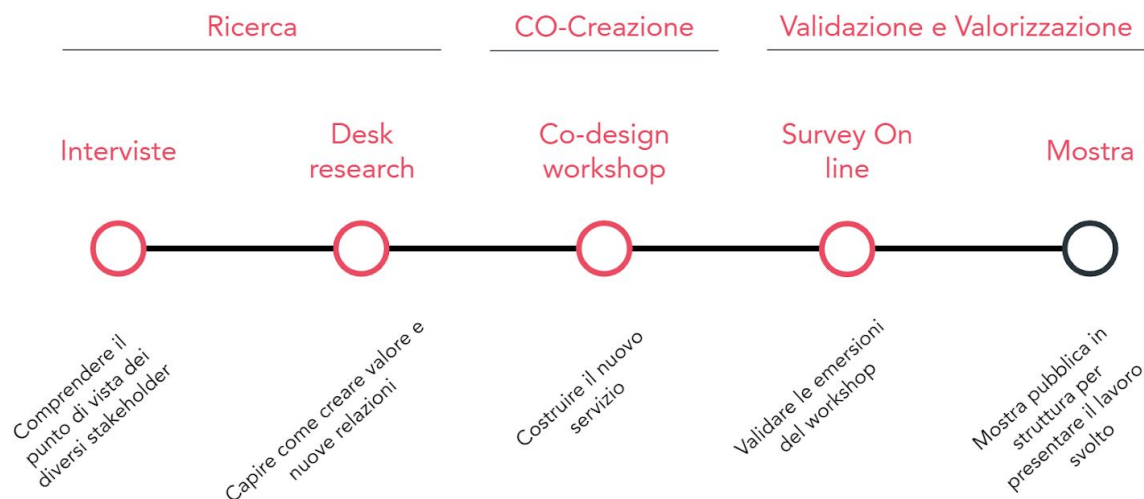
Materiale generato

Nella tabella di seguito sono indicati i materiali generati per ognuna delle fasi di design illustrate nelle sezioni precedenti.

	Materiale	Formato
M1	Report Interviste Contenente le principali osservazioni emerse, quali ad esempio punti di forza e motivazione della comunità di Caronno Pertusella e dell'RSA Corte Cova.	> Presentazione .pdf
M3	Report Desk Research Contenente una narrazione e restituzione visiva dei punti di forza dei casi studio analizzati.	> Presentazione .pdf
M3	Scenari da validare Contenente i risultati del workshop di co-design sotto forma di scenari	> Questionario online .pdf
M4	Esposizione Ossia la narrazione visiva dei risultati e del processo, aperta al pubblico per un determinato periodo di tempo	> Stampe in diversi formati > Presentazione .pdf
M5	Linee guida di sviluppo Contenente le principali considerazioni e passaggi operativi per sviluppare i Servizi Assistenziali di Comunità a Caronno Pertusella e nel Varesotto.	> Presentazione .pdf

Dettaglio attività

Il percorso complessivo



1. Interviste

Interviste con gli attori chiave della comunità di Caronno Pertusella e con quelli specifici dell’RSA Corte Cova.

Risultati attesi

Dal confronto con i beneficiari del servizio nella sua forma attuale (ospiti, familiari, caregiver) emergeranno i loro bisogni e i desideri cui dare risposta attraverso il miglioramento del servizio, ma anche i punti di forza del servizio così come erogato ad oggi, su cui fare leva.

Dal quello con gli attori chiave della comunità (volontari, abitanti, persone d’istituzione) emergeranno gli elementi distintivi e i punti comuni alla comunità stessa.

Materiali generati

- **Report dalla ricerca etnografica e dalle interviste**
Documento contenente le principali osservazioni emerse, quali ad esempio punti di forza e motivazione della comunità di Caronno Pertusella e dell’RSA Corte Cova. I contenuti saranno usati per disegnare il Workshop di co-design e per ispirare la fase di ricerca.

Partecipanti

- Beneficiari attuali/potenziati del servizio RSA
- Stakeholder esterni (volontari, abitanti, persone d'istituzione)
- Intervistatori Shifton

Metodologie

- Appreciative inquiries
-
-

2. Desk research

Fase di ricerca per individuare casi studio e ispirazioni trasmesse sia da progetti simili realizzati in contesti simili o lontani.

Risultati attesi

L'attività di ricerca sarà finalizzata in particolare all'individuazione di modelli vincenti di attivazione di una comunità che rispondono alle osservazioni emerse dalla fase precedente, anche se provenienti da contesti diversi.

Materiali generati

- **Report ricerca**
Il report della ricerca conterrà una narrazione e restituzione visiva dei punti di forza dei casi studio analizzati. I contenuti saranno usati durante il Workshop di co-design per ispirare i partecipanti.

Partecipanti

- Researcher Shifton

Metodologie

- Desk research
-
-

3. Workshop di co-design degli scenari

Giornata di co-progettazione con gli stakeholder interni ed esterni dell’RSA Corte Cova. A discrezione del team di Shifton verranno chiamati degli attori per recitare sui servizi emersi in modo da evidenziare maggiormente le potenzialità dello strumento narrativo.

Risultati attesi

Individuazione di diversi scenari possibili e desiderabili dove la comunità di Caronno Pertusella si attiva nella co-progettazione e co-produzione dei servizi di Assistenza Socio Sanitaria degli ospiti e delle loro famiglie.

Emergenza delle funzionalità chiave da includere nei servizi assistenziali di comunità facilitati dall’RSA Corte Cova.

Materiali generati

- **Scenari da validare**
Verrà realizzato un questionario online con gli scenari risultati dal workshop, da proporre a un pubblico più ampio per raccogliere considerazioni e priorità.

Partecipanti

- Stakeholder interni della struttura di RSA Corte Cova
- Personale Proges specializzato nel ramo RSA
- Ospiti delle strutture e familiari
- Attori e decision maker della comunità
- Conduttore + facilitatore Shifton

Metodologie

- Design dei Servizi
 - Design Thinking
-
-

4. Validazione (survey online)

Questionario online da diffondere presso gli stakeholder locali chiamati in causa dai diversi scenari emersi dalla fase precedente.

Risultati attesi

Priorizzazione degli scenari maggiormente desiderabili, emersione di commenti e punti di forza da cui elaborare le linee guida per sviluppare i Servizi Assistenziali di Comunità nel Varesotto.

Materiali generati

- Elementi per la stesura delle **Linee guida di sviluppo**

Partecipanti

- Beneficiari attuali/potenziati del servizio RSA
- Cittadini

Metodologie

- Survey
-
-

5. Valorizzazione (esposizione)

Presentazione dei risultati e del processo attraverso la visualizzazione grafica. Insieme all'esibizione verrà confezionato il documento finale contenente le linee guida emerse dal progetto con cui permettere la realizzazione degli scenari prioritari e portare così i Servizi Assistenziali di Comunità a Caronno Pertusella e nel Varesotto.

Risultati attesi

Narrazione presso un pubblico più ampio ai fini di valorizzare quanto è stato fatto e i risultati, nonché delle linee guida per i prossimi passi.

Materiali generati

- **Esposizione**
Ossia la narrazione visiva dei risultati e del processo, aperta al pubblico per un determinato periodo di tempo
- **Linee guida di sviluppo**
Contenente le principali considerazioni e passaggi operativi per sviluppare i Servizi Assistenziali di Comunità a Caronno Pertusella e nel Varesotto.

Partecipanti

- Comunità della provincia di Varese

Metodologie

- Exhibition Design

REFERENZE DI PROGETTO

“Human-Centered Design Lab. Un nuovo approccio ai servizi assistenziali di comunità”

Il progetto ha carattere altamente innovativo ma è già stato sperimentato con successo, sulla base del metodo Human-Centered Design, in alcune realtà afferenti al Consorzio Zenit Sociale (con la Cooperativa Proges come consorziata esecutrice) e si pone di individuare elementi chiave per sviluppare servizi di comunità in ambito sanitario-assistenziale. L'obiettivo è quello di estendere la sperimentazione al contesto di Caronno Pertusella per rendere la modalità operativa del **laboratorio comunitario di human-centered design** successivamente scalabile in tutto il contesto varesotto, non solo ad opera di Zenit Sociale o della consorziata Proges presso le altre RSA in gestione (Cassano Magnago e Tradate), ma dell'intera filiera erogativa provinciale di servizi alla persona (quindi oltre i confini delle RSA e in ambiti con utenza differente), visto il coinvolgimento di realtà associative ed enti pubblici e grazie alle azioni che verranno attuate per la promozione della metodologia adottata e per la comunicazione del suo alto potenziale di cambiamento e miglioramento. Al laboratorio di HCD partecipano gli ospiti delle strutture, i loro familiari, gli operatori, i professionisti della rete dei servizi (assistenti sociali, medici di base, ecc.), gli esponenti del mondo del volontariato, i volontari del servizio civile (se presenti), gli amministratori (assessori e consiglieri comunali) e tutti coloro che a vario titolo desiderano prenderne parte. Il lavoro è accompagnato dai designer professionisti di Shifton, i quali applicano il metodo del design-thinking, coadiuvati da alcuni facilitatori individuati nel team di Zenit Sociale, da una grafica professionista per la traduzione in immagini dello scorrere della giornata di workshop e da un fotografo/videomaker per la documentazione del percorso.

Fontanellato RSA Peracchi

<http://www.proges.it/>

Fontanellato Per gli anziani del Peracchi il futuro si chiama «design dei servizi»

Un progetto messo in campo da Proges utilizzando una innovativa start up

■ **FONTANELLATO** Migliorare l'esperienza degli utenti e delle loro famiglie nella casa per anziani di Fontanellato: è questo l'obiettivo del progetto messo in campo da Proges grazie al supporto del team di ShiftOn, innovativa start up che utilizzando metodi e strumenti del design dei servizi

progetta soluzioni negli ambiti healthcare, education e ad impatto sociale mettendo al centro il soddisfacimento dei bisogni delle persone acquisite. «Utilizzando metodi e strumenti del design dei servizi abbiamo sviluppato un processo di lavoro che permet-



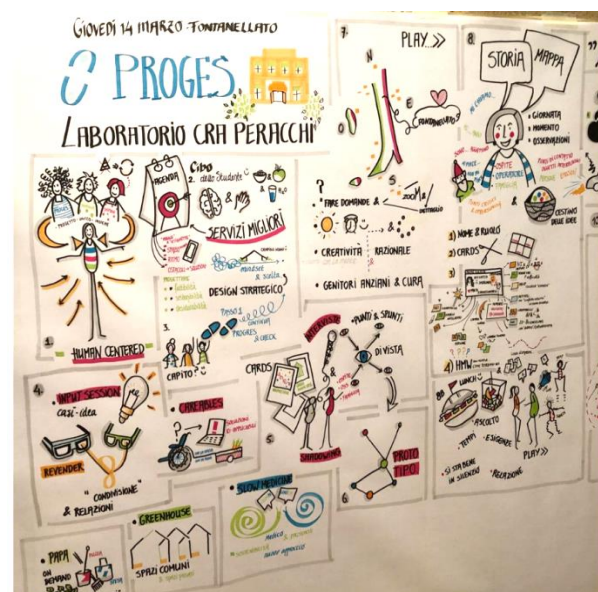
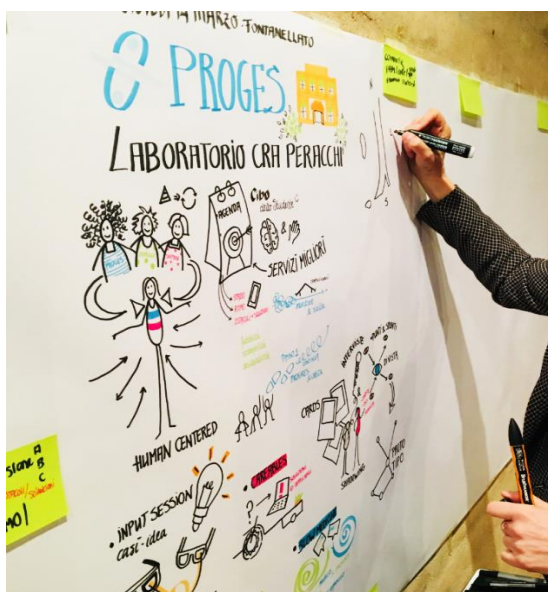
NUOVA VISIONE Bisogni e desideri: insieme per realizzarli.

terà da una parte di migliorare l'esperienza degli attori principali nell'interazione con il servizio del Peracchi di Fontanellato: gli ospiti delle strutture, i loro familiari e caregiver, gli addetti che erogano il servizio - ha spiegato Emanuel Ingraò, fondatore di ShiftOn - e dall'altra lo stesso processo fornirà al personale coinvolto un approccio alla progettazione centrato sul soddisfacimento dei bisogni

delle persone e non più centrato sui processi». Dal confronto con gli anziani ospiti e i loro familiari sono emersi i loro bisogni e i desideri cui dare risposta, ma anche i punti di forza e debolezza del servizio così come erogato oggi, e da questa fase si è poi passati alla co-progettazione per disegnare insieme ad utenti e operatori i servizi e gli elementi dei servizi che necessitano di una rivisitazione e il risultato è stato quindi sottoposto agli anziani ospiti per ricevere un riscontro qualitativo rispetto alle caratteristiche del servizio emerse.

C.D.C.

© RIPRODUZIONE RISERVATA




PROGES
Your Family Company

Newsletter **WEcoop**
Inscriviti la tua email

Parola chiave

[CHI SIAMO](#) • [I NOSTRI SERVIZI](#) • [QUALITÀ E INNOVAZIONE](#) • [PUBBLICAZIONI](#) • [NEWS](#) • [CONTATTI](#) • [LAVORA CON NOI](#)

[Bambini](#)

[Soggetti deboli](#)

[Anziani](#)

[Sanità](#)

[Cooperativa](#)

04-03-2019

Il metodo human-centered arriva alla RSA Peracchi

Un percorso in collaborazione con Shifton

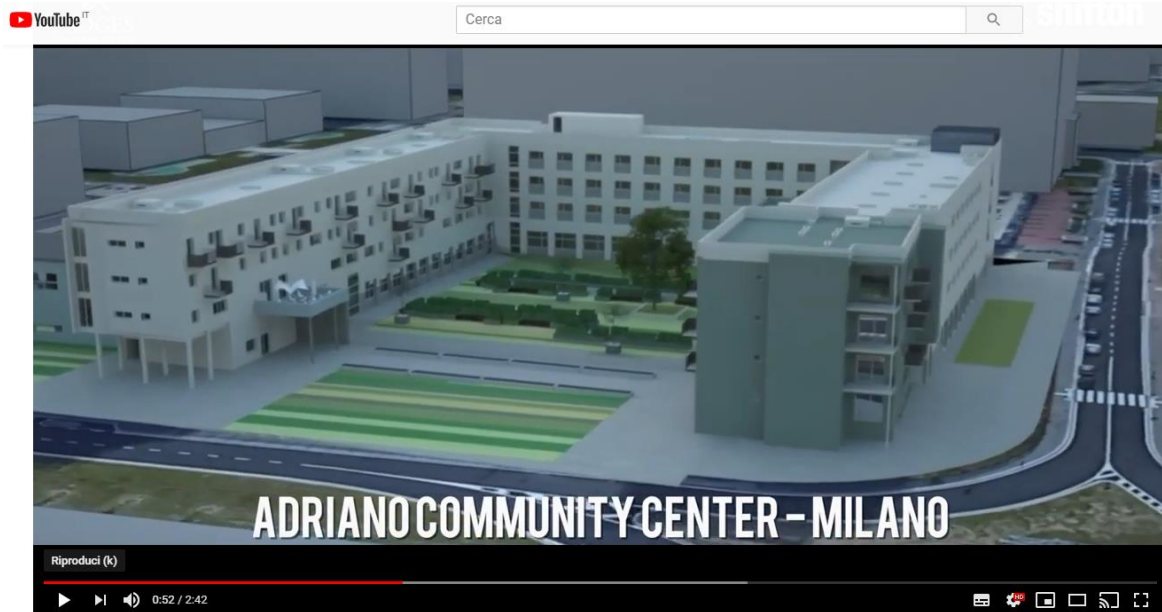


Il **metodo human-centered** portato avanti da Shifton, la startup di consulenza a cui Proges si sta appoggiando nella realizzazione dell'Adriano Community Center a Milano, arriva anche alla **RSA Peracchi di Fontanellato**.

Una collaborazione che vuole **ridefinire l'approccio attuale** rendendolo sempre più improntato alle necessità degli Ospiti presenti in struttura, obiettivo che Proges non smette mai di perseguire e migliorare.



Adriano Community Center
<https://www.youtube.com/watch?v=opcC2UTqUFE>



SHIFTON - Generare impatto sociale partendo dai servizi socio-sanitari - Adriano Community Center



PROGES
Your Family Company

Newsletter **WEcoop**
(Inserisci la tua email) ✓

Parola chiave

CHI SIAMO • I NOSTRI SERVIZI • QUALITÀ E INNOVAZIONE • PUBBLICAZIONI • NEWS • CONTATTI • LAVORA CON NOI

Bambini
Soggetti deboli
Anziani
Sanità
Cooperativa

24-01-2019
L'Adriano Community Center e la metodologia human-centered
Proges ha scelto di farsi affiancare dalla startup Shifton nella realizzazione del progetto dell'ACC



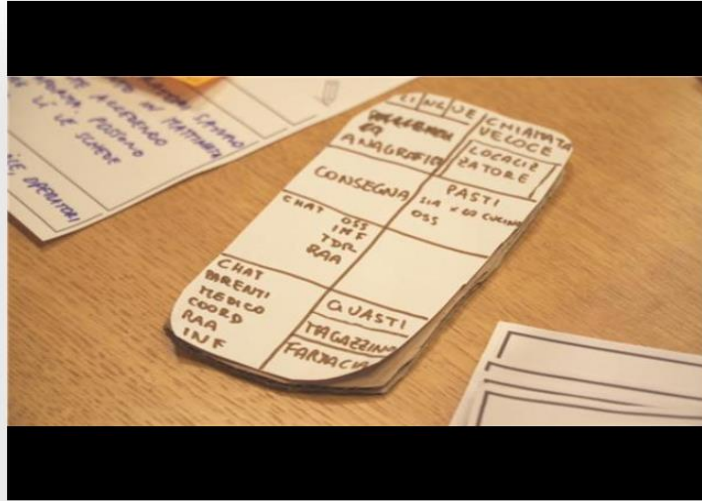
Riqualificazione non vuol dire soltanto ristrutturare aree urbane, ma anche pensarle mettendo al centro la persona secondo una **metodologia human-centered**, che mira a **riorganizzare e disegnare gli spazi in base alle esigenze degli individui** che andranno a viverli e utilizzarli. Da qui parte e si sviluppa "Shifton": la startup di consulenza fondata a Milano da **Emanuel Ingraio**, nata proprio per cercare di offrire a grandi organizzazioni consigli e apporti concreti in grado di leggere e interpretare i bisogni degli utenti.

Tv Parma

<http://www.12tvparma.it/Video/tg-parma---telegiornale/esperti-incampoperdisegnare-iservizidellacas?fbclid=IwAR3dnWalUh7xD10eY12sGi2tGoXKygGeSDKanP6i9EkGfPEKrvihIMylb1c>



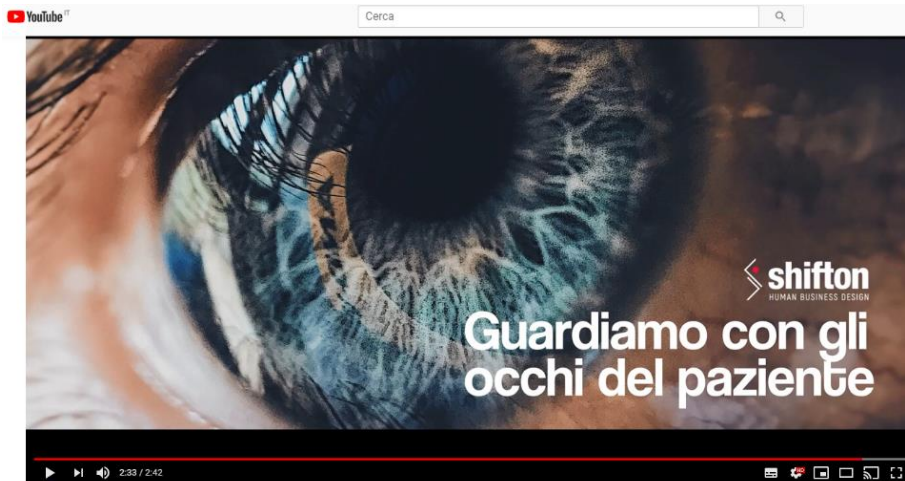
TG Parma - Telegiornale >
 ESPERTI IN CAMPO PER DISEGNARE I SERVIZI DELLA CASA PER ANZIANI DI FONTANELLATO



Startupitalia_Shiffton

hello@shifton.it

www.shifton.it



SHIFTON - Generare impatto sociale partendo dai servizi socio-sanitari - Adriano Community Center

BUDGET DI PROGETTO

"Human-Centered Design Lab. Un nuovo approccio ai servizi assistenziali di comunità."			
PIANO ECONOMICO		Finanziamento Fondazione	Cofinanziamento Zenit Sociale
Coordinamento del progetto	<i>Project Manager di Zenit Sociale</i>		€ 2.400,00
Laboratorio comunitario di Human-Centered Design (vd progetto e fasi inerenti)	<i>Prestazione professionale Shifton</i>	€ 10.000,00	€ 3.000,00
Azioni di facilitazione durante il progetto (predisposizione delle interviste, workshop di codesign, fase di validazione e valorizzazione)	<i>Risorse interne di Zenit Sociale (tramite consorziata esecutrice Proges - Direttore di Struttura e staff di direzione)</i>		€ 600,00
Campagna di informazione e comunicazione per il reclutamento dei partecipanti	<i>Risorse interne di Zenit Sociale (tramite consorziata esecutrice Proges - Direttore di Struttura e staff di direzione)</i>		€ 500,00
Campagna di comunicazione e promozione	<i>Agenzia di comunicazione di Biricca scarl</i>		€ 900,00
Affitto sala riunioni/conferenze e spazio espositivo e costi d'uso inerenti			€ 1.200,00
Materiali di progetto	<i>Acquisti presso rivenditori</i>		€ 200,00
Predisposizione survey on line	<i>Agenzia ICT Digilan srl</i>		€ 400,00
Documentazione fotografica e video	<i>Agenzia di comunicazione di Biricca scarl</i>		€ 800,00
Costo complessivo		€ 10.000,00	€ 10.000,00
		€	20.000,00
Nota: le risorse interne previste in quota di cofinanziamento afferiscono alla Cooperativa Sociale Proges in quanto consorziata esecutrice di Zenit Sociale per l'appalto di concessione pluriennale della RSA "Corte Cova" di Caronno Pertusella.			