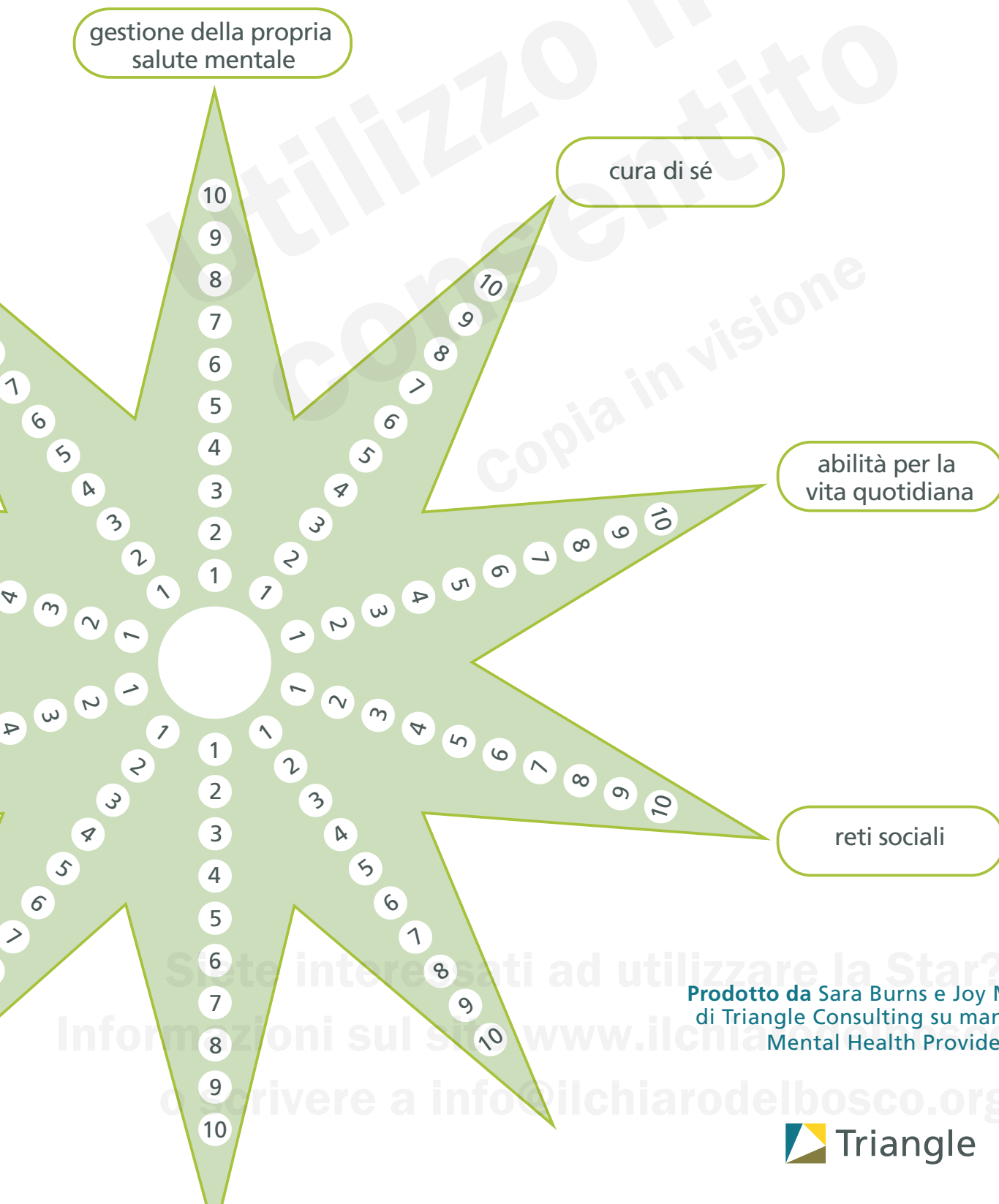




# Mental Health Recovery Star™



Prodotto da Sara Burns e Joy MacKeith  
di Triangle Consulting su mandato del  
Mental Health Providers Forum

## Publicato da

Triangle Consulting Social Enterprise Ltd  
The Dock Hub  
Wilbury Villas  
Hove  
BN3 6AH  
[www.outcomesstar.org.uk](http://www.outcomesstar.org.uk)  
Email: [info@triangleconsulting.co.uk](mailto:info@triangleconsulting.co.uk)

Copyright © 2014 Triangle Consulting Social Enterprise  
Enterprise and Mental Health Providers Forum

Tutti i diritti riservati

Traduzione della terza edizione e pubblicata nell'aprile 2014

Questa pubblicazione è di proprietà intellettuale di Triangle Consulting Social Enterprise e di Mental Health Providers Forum. Al fine di supportare la coerenza d'uso e l'efficace implementazione, è rigorosamente vietata la creazione di opere derivate e gli utenti sono tenuti ad acquistare una licenza e a formare tutti i dipendenti all'uso della Star con gli utenti del servizio.

Rivolgersi a [recoverystar@ilchiarodelbosco.org](mailto:recoverystar@ilchiarodelbosco.org) per richiedere informazioni sull'acquisto di una licenza e sulla formazione.

Sono inoltre disponibili licenze per coloro che desiderano tradurre il documento in altre lingue.

## The Outcomes Star™

La Star fa parte della famiglia degli strumenti delle Outcome Star. Ogni strumento si compone di una Star chart, di una guida per l'utente e della documentazione per supportarne l'applicazione: alcune sono corredate di altri materiali grafici. Per altre versioni delle Outcome Star, per esempi di buone prassi e ulteriori informazioni consultate: [www.outcomesstar.org.uk](http://www.outcomesstar.org.uk).

All'origine a Triangle era stata commissionata la realizzazione di uno strumento di misura da St. Mungo's con il supporto finanziario della London Housing Foundation: per questo Triangle riconosce a St. Mungo's un ruolo vitale nello sviluppo della Outcome Star.

## Ringraziamenti

Il Mental Health Providers Forum and Triangle ringraziano per il supporto ricevuto per lo sviluppo della Recovery Star: In primo luogo la London Housing Foundation per la sua generosità e lungimiranza nel rendere la Outcome Star così largamente disponibile;

Quindi SITRA e Making Space per il finanziamento che ha reso possibile il lavoro di trasformazione della Outcome Star nella Recovery Star dedicata alla salute mentale;

Infine il programma Delivering Race Equality in Mental Health (che ora fa riferimento alla National Mental Health Development Unit) per il suo supporto allo sviluppo della seconda edizione per rafforzarne l'attenzione agli aspetti culturali.

Siamo nello stesso modo grati a Amaani Tallawah, AWAAZ, Dosti Asian Women's Support per il loro contributo allo sviluppo della sensibilità alle diverse culture della Recovery Star.

## L'Associazione il Chiaro del Bosco Onlus ringrazia:

l'Unità Operativa di Psichiatria n°23 dell'Azienda Ospedaliera Spedali Civili di Brescia, il DSM dell'Azienda Ospedaliera di Desenzano del Garda, la Cooperativa LiberaMente, tutti gli operatori, gli utenti ed i famigliari che hanno contribuito alla realizzazione della versione italiana della Recovery Star, la Fondazione della Comunità Bresciana, la Fondazione Eli Lilly per avere cofinanziato le azioni di supporto che hanno consentito la sua diffusione.

## Autori

Sara Burns and Joy MacKeith  
Triangle Consulting Social Enterprise Ltd

## Revisione della Seconda Edizione

a cura di Sara Burns, Joy MacKeith  
e Onyemaechi Imonioro

**Traduzione in italiano** di Paul Burns,  
Fabio Lucchi, Mariella Mentasti, Sara Merzoni,  
Anna Placentino e Gianpaolo Scarsato

Progetto grafico di Jellymould Creative  
[www.jellymouldcreative.com](http://www.jellymouldcreative.com)

# Contenuto

<b>Prefazione MHPF</b>	<b>4</b>
<b>Prefazione Triangle Consulting</b>	<b>5</b>
<b>Introduzione</b>	<b>6</b>
Cos'è la Recovery Star?	6
Come è stata sviluppata?	7
Le risorse della Recovery Star	8
<b>1 Usare la Recovery Star™ con gli utenti</b>	<b>10</b>
Prima di usare la Recovery Star	10
Presentare la Recovery Star	11
Utilizzare le scale	11
Lavorare con il Grafico della Stella ed il Piano d'Intervento	12
Rivalutare la Recovery Star durante le verifiche	13
Guida per lavorare con le persone nelle diverse fasi del loro percorso di recovery	15
Domande Frequenti (FAQ)	16
<b>2 Adottare la Recovery Star™ nella vostra organizzazione</b>	<b>20</b>
1 Verificare le ragioni che vi hanno portato a introdurre lo strumento	21
2 Valutare l'idoneità della Recovery Star per il vostro progetto/servizio	22
3 Organizzare un periodo di prova	23
4 Integrare la Recovery Star nei vostri attuali sistemi documentali	23
5 Formare gli operatori all'uso della Recovery Star	24
6 Garantire qualità e coerenza nell'applicazione della Recovery Star	25
7 Analizzare ed interpretare i dati	25
8 Condividere e intervenire, partendo dai dati	30

Siete interessati ad utilizzare la Star?

Informazioni sul sito [www.ilchiarodelbosco.org](http://www.ilchiarodelbosco.org)

o scrivere a [info@ilchiarodelbosco.org](mailto:info@ilchiarodelbosco.org)

# Prefazione MHPF

Cosa può essere più importante nell'essere di supporto ad un percorso di recovery?

“Nessuna decisione che mi riguardi senza di me” ed “il supporto giusto al momento giusto” sono prese di posizione importanti particolarmente per chi ha un'esperienza vissuta in prima persona, per chi è utente dei servizi e per gli operatori che devono essere certi che il loro lavoro di supporto sia efficace, basato su dati evidenziabili e possa essere la base per l'apprendimento e la riflessione.

L'evidenza aiuta chi gestisce i servizi a migliorare e a diventare ottimisti rispetto ai risultati che possono ottenere, motiva le équipes e offre prove agli enti di controllo che i servizi sono efficaci.

La Mental Health Recovery Star consente di catturare evidenze consentendo agli utenti ed agli operatori di discutere su argomenti importanti e valutare a che punto sono in un dato momento ed in che direzione stanno andando. Questo esemplifica i nostri valori dato che lavoriamo per una società in cui tutte le persone con disturbi mentali hanno il diritto di avere il supporto di cui hanno bisogno da una pluralità di soggetti erogatori di servizi.

La Recovery Star:

- Valuta le prospettive dell'utente dei servizi e favorisce l'empowerment e la possibilità di scelta;
- Supporta la recovery e l'inclusione sociale;
- Ha un approccio olistico e copre dimensioni correlate alla recovery.

Il Mental Health Providers Forum raggruppa erogatori di servizi del privato-sociale che lavorano nella promozione della recovery e lavorano in modo collaborativo per migliorare la vita delle persone con un disturbo mentale. Lavorando insieme i membri di MHPF dimostrano la loro scelta verso la collaborazione, lo scambio di esperienze ed il lavoro di partenariato, la ricerca dell'eccellenza dei servizi, l'innovazione, le pratiche basate sulle prove di efficacia ed una tensione al miglioramento continuo.

Il Mental Health Providers Forum si è impegnato per sviluppare, promuovere, implementare la Recovery Star al fine di creare un linguaggio comune ed una opportunità di apprendimento collaborativo per migliorare le pratiche dei servizi.

La prima edizione di questa guida pubblicata nel maggio 2008 è stata ben accolta da molti servizi e dai loro utenti. Abbiamo quindi introdotto alcune modifiche migliorative per sottolineare maggiormente concetti relativi alla spiritualità, al supporto comunitario e alle comunicazioni per migliorarne la sensibilità alle varie culture. Sono state commissionate le illustrazioni grafiche per facilitare la comprensione dei cinque stadi e delle dieci dimensioni e sono stati realizzati dei poster e delle cartoline come complemento alla guida dell'utente. Questi supporti grafici facilitano l'utilizzo del modello nei casi in cui ci possono essere barriere linguistiche. Allo stesso tempo le illustrazioni forniscono all'utente ulteriori mezzi per avvicinarsi e lavorare con lo strumento della Stella.

E' nostra intenzione continuare a sviluppare risorse e strumenti focalizzati sulla Recovery. Per ulteriori informazioni visitate il nostro sito: [www.mphf.org.uk](http://www.mphf.org.uk).

**Kathy Roberts**, CEO del Mental Health Providers Forum (Settembre 2013).

Siete interessati ad utilizzare la Star?  
Informazioni sul sito [www.ilchiarodelbosco.org](http://www.ilchiarodelbosco.org)  
o scrivere a [info@ilchiarodelbosco.org](mailto:info@ilchiarodelbosco.org)

# Prefazione Triangle Consulting

La Recovery Star fa parte di una famiglia di strumenti pensati per un'ampia gamma di settori per favorire e misurare il cambiamento che è conosciuta con il nome delle Outcomes Stars. Fin dal nostro primo lavoro con i "senza dimora" insieme a Mungo's e alla London Housing Foundation, Triangle ha lavorato con più di cinquanta collaboratori provenienti dal mondo del volontariato, dei servizi pubblici e del privato-sociale per creare e pubblicare quelle che al momento sono le 16 Stelle che compongono le Outcomes Star ed un numero ancora maggiore sono in via di sviluppo e di prova. C'è un crescente interesse a livello internazionale che ci sta portando a collaborare con diverse organizzazioni per tradurre i nostri strumenti e garantire una formazione adeguata in Australia, Canada, Italia, Danimarca ed altre nazioni.

Sviluppata nel 2008 insieme a MHPF la Recovery Star è una delle prime versioni. Altre includono le Stelle per i disturbi dell'apprendimento, l'autismo, i giovani e le famiglie e tutte le informazioni sono disponibili sul sito [www.outcomesstar.org.uk](http://www.outcomesstar.org.uk).

Triangle lavora inoltre continuamente per supportare la qualità dell'utilizzo delle Stelle attraverso offerte formative, attraverso la nostra applicazione web all'indirizzo [www.staronline.org.uk](http://www.staronline.org.uk) e attraverso lo sviluppo di un Kite Mark ed uno strumento per la verifica dei dati per controllarne l'accuratezza una volta raccolti. Siamo inoltre interessati a raccogliere idee e commenti dei ricercatori interessati a studi di validazione come anche degli utenti delle Stelle. La storia ed il presente delle Outcomes Star è quella di una collaborazione ampia e di un confronto su quanto appreso e noi vogliamo costruire su queste fondamenta per rendere questi strumenti il più possibile disponibili, utili e utilizzati al meglio.

**Joy MacKeith** e **Sara Burns**, Triangle Consulting Social Enterprise (Settembre 2013)

Siete interessati ad utilizzare la Star?

Informazioni sul sito [www.ilchiarodelbosco.org](http://www.ilchiarodelbosco.org)

o scrivere a [info@ilchiarodelbosco.org](mailto:info@ilchiarodelbosco.org)

# Introduzione

## Cos'è la Recovery Star™?

La Recovery Star è uno strumento sviluppato per supportare e misurare i processi di cambiamento che avvengono nei percorsi di cura di persone con disturbi mentali.

È uno strumento per misurare gli esiti degli interventi in quanto consente alle organizzazioni di misurare e definire il cambiamento che avviene negli utenti dei servizi o nel corso di progetti riabilitativi. Si tratta anche di uno strumento per il case-manager dato che supporta il percorso di recovery degli utenti fornendo una mappa ed un metodo per visualizzare graficamente i loro progressi e pianificare le azioni ritenute da loro necessarie.

La Recovery Star si focalizza su dieci aree principali che sono state considerate cruciali nei percorsi di recovery:

- Gestione della propria salute mentale
- Cura di sé
- Abilità per la vita quotidiana
- Reti sociali
- Lavoro
- Relazioni personali
- Dipendenze
- Responsabilità
- Identità e autostima
- Fiducia e speranza

La Recovery Star misura la relazione che l'utente ha con le difficoltà che può sperimentare in ciascuna di queste aree ed evidenzia la posizione dell'utente lungo il percorso verso il loro superamento.

La Recovery Star è una versione derivata della Outcomes Star, uno strumento sviluppato per supportare e per misurare i cambiamenti di adulti senza fissa dimora e di persone a rischio di diventarlo. Come la Outcomes Star, la Recovery Star si basa su un modello a cinque stadi, con il quale gli individui possono operare dei cambiamenti in quegli ambiti della loro vita che risultano più problematici. Queste cinque fasi sono quelle del Blocco, dell'Accettazione dell'aiuto, del Crederci, dell'Apprendimento e della Fiducia in se stessi. Il modello completo, denominato Scala del Cambiamento, è descritto nella Guida per l'Utente della Recovery Star.

Sia la Outcomes Star che la Recovery Star si basano sull'idea che una crescita positiva sia un obiettivo possibile e realistico per tutti gli utenti dei servizi ed entrambi gli strumenti sono stati costruiti per supportare e misurare questa crescita ponendo l'attenzione sulle potenzialità delle persone piuttosto che sui loro problemi. Inoltre, la Recovery Star ha le proprie radici nel Modello della Recovery, secondo cui le persone con disturbi mentali possono condurre una vita ricca e soddisfacente senza necessariamente eliminare la malattia, ma piuttosto favorendone una gestione efficace.

o scrivere a [info@ilchiarodelbosco.org](mailto:info@ilchiarodelbosco.org)

## Come è stata sviluppata?

La Outcomes Star è stata sviluppata originariamente da Triangle nel 2003 per la St. Mungo's, un'organizzazione benefica con sede a Londra che gestisce un'ampia gamma di servizi per persone senza fissa dimora. Durante la fase di sviluppo sono stati consultati gruppi con oltre 80 operatori, che lavoravano su progetti di intervento per persone vulnerabili, senza fissa dimora, con il fine di analizzare gli esiti raggiunti dai servizi e il percorso effettuato dagli utenti per raggiungere gli obiettivi prefissati. La bozza della Outcomes Star è stata testata da St. Mungo's, quindi adattata e sperimentata in vari servizi all'interno di altre dieci organizzazioni. I riscontri ottenuti ed i suggerimenti migliorativi sono stati successivamente utilizzati per sviluppare la versione finale della Outcomes Star, pubblicata nel 2006 dalla London Housing Foundation.

Nel 2007 il Mental Health Providers Forum ha commissionato a Triangle Consulting la redazione di una versione della Outcomes Star per il settore della salute mentale. L'elaborazione dello strumento è stata condotta in collaborazione con nove servizi di cinque organizzazioni che lavorano nel campo della salute mentale: un servizio di supporto flessibile, un servizio di supporto ad interventi di housing sociale, due centri diurni, due progetti per la formazione e l'inserimento lavorativo, un appartamento protetto, un servizio residenziale riabilitativo e un ospedale indipendente.

Nell'arco di sei mesi, responsabili, operatori dei servizi e utenti hanno testato l'Outcomes Star; nel dettaglio, hanno identificato i punti in cui lo strumento doveva essere modificato per andare incontro ai bisogni degli utenti dei servizi di salute mentale e hanno testato una prima versione della Recovery Star. Oltre a questo processo partecipativo, gli autori hanno preso spunto dalla letteratura scientifica relativa alla recovery a partire dai racconti personali degli utenti.

La Recovery Star è stata testata con 114 utenti e le sintesi delle schede dello strumento (i Grafici della Stella) sono state riportate ai servizi coinvolti per la validazione. In tutti i casi, il quadro ottenuto con la Star e relativo ai progressi ottenuti dagli utenti inseriti in un progetto di intervento, si è dimostrato aderente alle aspettative dell'operatore e del responsabile del progetto stesso.

Nel 2008 il Mental Health Providers Forum ha ottenuto un finanziamento dal programma Delivering Race Equality in Mental Health (DRE) per condurre una consultazione mirata a valutare la sensibilità e la competenza culturale del modello della Recovery Star per utenti di razza nera, asiatica o di altre minoranze etniche. Lo studio pilota ha visto lavorare insieme operatori ed utenti di sei organizzazioni di comunità e del terzo settore che offrono servizi in tutta la nazione. Gli utenti appartenevano a comunità africane, asiatiche, afro-caraitiche, cinesi o con diverse provenienze, con disturbi mentali da lievi a gravi. I servizi rappresentati erano centri diurni, centri di accoglienza, programmi di supporto individualizzato.

Il primo studio pilota della Recovery Star ha coinvolto 114 utenti e i risultati delle letture della Star sono stati restituiti ai servizi che hanno aderito allo studio per una loro validazione. In tutti i casi, il quadro tracciato tramite la Star relativo ai progressi ottenuti dagli utenti nei vari servizi era in linea con le aspettative degli operatori e dei responsabili e questo risultato è stato ottenuto anche con il secondo studio pilota finanziato da DRE.

Questo percorso di sviluppo "dal basso verso l'alto" per la prima Outcomes Star come per la Recovery Star, ha consentito che gli strumenti fossero radicati in una reale comprensione della natura della recovery e del percorso di cambiamento in modo da acquisire un significato sia per gli utenti che per gli operatori; inoltre ha consentito la raccolta di dati consistenti sugli esiti che riflettono le vere finalità dei servizi....

Siete interessati ad utilizzare la Star?

Informazioni sul sito [www.ilchiarodelbosco.org](http://www.ilchiarodelbosco.org)

o scrivere a [info@ilchiarodelbosco.org](mailto:info@ilchiarodelbosco.org)

Mi sono sentito del tutto coinvolto; è stato chiaro e semplice da capire, focalizzato sulla mia persona nel suo insieme, non solo sul problema. E' stata una spinta notevole per valutare la mia situazione. E' stato come fare una conversazione, come se per la prima volta qualcuno mi avesse davvero ascoltato. Puoi davvero arrivare a conoscere qualcuno e a sapere cose di lui utilizzando la Star, anche se magari pensi già di conoscerlo bene.

**Utente del Tulip Day Centre**

## Le risorse della Recovery Star™

La Guida per l'Utente della Recovery Star è stata pubblicata separatamente e contiene:

1. Un'introduzione alla Recovery Star per gli utenti che comprende la descrizione della Scala del Cambiamento sulla quale si basa lo strumento.
  - Le scale che descrivono le dieci tappe del percorso, per ciascuna delle dieci aree prese in esame dalla Recovery Star.
  - Il Grafico della Recovery Star ed il Piano d'Intervento della Recovery Star, inserite in un opuscolo allegato per facilitarne l'archiviazione nella documentazione clinica dell'utente o per essere consegnate all'utente stesso.
2. Le Risorse visuali della Recovery Star sono pubblicate separatamente. Si tratta di un insieme di supporti comunicativi per facilitare l'utilizzo della Recovery Star in diversi contesti o situazioni che si possono trovare nei servizi. Sono:
  - Le risorse visuali della Scala del Cambiamento  
Sono un poster ed un gruppo di cinque cartoline che illustrano la Scala del Cambiamento: il quadro di riferimento che descrive e facilita il percorso di recovery.
  - Le risorse visuali delle Dieci Aree della Recovery Star  
Sono un poster ed un gruppo di dieci cartoline che illustrano le Dieci Aree della Recovery Star: le dieci aree della vita di un individuo sulle quali la Recovery Star si focalizza.

Realizzate all'interno del progetto sulla competenza culturale del modello della Recovery Star finanziato dal programma Delivering Race Equality in Mental Health, le illustrazioni facilitano l'utilizzo del modello dove potrebbero esserci barriere linguistiche. Nello stesso tempo sono uno strumento aggiuntivo che gli utenti hanno a disposizione per avvicinarsi e lavorare con la Recovery Star in generale e facilitare la comprensione dei cinque stadi e delle dieci aree.

3. Il Sistema Recovery Star IT che è accessibile tramite il sito del MHPF e che consente la compilazione online della Stella e l'analisi dei dati.
  - Il Recovery Star IT System consente di:
    - Mostrare immediatamente il grafico della Recovery Star di una persona, che può essere stampato per darne copia all'utente ed essere inserito nella sua documentazione personale.
    - Calcolare il cambiamento per la singola persona e confrontare i risultati a livello di servizio.

- Favorire il confronto e la partecipazione all'apprendimento fra i servizi (i dati rimangono confidenziali e i nomi degli utenti sostituiti da un codice numerico).

Per ulteriori informazioni sul sistema e sugli aggiornamenti più recenti è possibile consultare il sito di MHPF al seguente indirizzo: <http://www.mhpf.org.uk>.

Questo documento è di complemento alla Guida per l'Utente della Recovery Star e al Recovery Star IT System e dovrebbe essere letto insieme a questi. Questa guida è divisa in due sezioni principali:

1. La prima fornisce un supporto agli operatori di riferimento sulle modalità di utilizzo della Recovery Star con gli utenti
2. La seconda fornisce indicazioni ai responsabili dei servizi ed ai dirigenti per l'implementazione della Recovery Star per un progetto singolo, per una serie di servizi o per un'organizzazione nel suo complesso.

Utilizzo non  
consentito  
Copia in visione

Siete interessati ad utilizzare la Star?  
Informazioni sul sito [www.ilchiarodelbosco.org](http://www.ilchiarodelbosco.org)  
o scrivere a [info@ilchiarodelbosco.org](mailto:info@ilchiarodelbosco.org)

# 1 Usare la Recovery Star™ con gli utenti

La Recovery Star è stata pensata per essere usata come parte integrante della presa in carico dell'utente e presuppone un'analisi e una compilazione condotta insieme dall'utente e dal suo operatore di riferimento. Non deve essere considerata un esercizio da fare in pochi minuti, ma piuttosto un processo pensato e riflessivo in cui operatore e utente si incontrano per questo specifico scopo, si fermano e ragionano insieme.

Di solito sono richiesti dai 45 minuti alle due ore per portare a termine il primo grafico della Recovery Star, il tempo può variare in base a quanto si discute per ciascuna delle dieci aree. I follow-up sono generalmente più rapidi, in quanto l'utente a quel punto conosce già lo strumento.

Se necessario, il primo Grafico della Stella può essere completato in due incontri, da concordare nell'arco di una settimana o poco più, in modo da fornire una corretta istantanea della situazione dell'utente in un preciso momento.

La compilazione della Star deve essere considerata utile non solo per l'utente, ma anche per acquisire dati sull'esito degli interventi di un servizio. Per questa ragione il processo di valutazione non dovrebbe essere fatto in modo affrettato, semplicemente per mettere delle crocette su un foglio e non pensarci più.

La Recovery Star è uno strumento flessibile che gli operatori di riferimento dovrebbero usare e compilare adattandosi ai bisogni e alle preferenze di ciascun utente, piuttosto che seguire in modo meccanico le istruzioni. Per questo motivo le indicazioni di seguito riportate rappresentano delle linee-guida per l'utilizzo, piuttosto che un manuale da seguire punto dopo punto e noi consigliamo fortemente che tutti gli operatori frequentino una giornata di formazione all'uso della Recovery Star.

## Prima di usare la Recovery Star™

Prima di usare la Recovery Star si dovrebbe:

- Avere una buona comprensione della Scala del Cambiamento descritta alle pagine 6 e 7 della Guida per l'Utente. Uno dei modi migliori per familiarizzare con lo strumento è quello di prendere in considerazione un utente che avete visto cambiare in modo sostanziale nel corso del tempo e vedere se riuscite a ricostruire le fasi che ha attraversato e collocarle lungo la scala.
- Conoscere le dieci scale e le relative descrizioni. Provare ad usare le scale pensando ad uno o due utenti con cui avete lavorato e pensare a dove li collochereste su ogni scala. Sarebbe meglio fare questo esercizio con un collega che ha già esperienza nell'uso della Recovery Star, per verificare la concordanza di comprensione e dei punteggi.
- Sapere come presentare la Recovery Star ad un utente. L'introduzione all'inizio della Guida per l'Utente evidenzia tutte le aree che dovete passare in rassegna. In principio potete provare a ripercorrerle nella vostra mente o esporle a voce alta. E' davvero molto importante che l'utente comprenda il funzionamento dello strumento, per partecipare al suo utilizzo e beneficiarne appieno.
- Sapere come è utilizzata la Recovery Star nella tua organizzazione. Avere ben chiaro quando effettuare le valutazioni con l'utente: in quale momento viene fatto il primo grafico della Star con un nuovo utente e quando vengono fatti quelli successivi? Come va trattato il grafico una volta completato? Cosa dovresti fare se avessi bisogno di aiuto nell'utilizzo della Recovery Star? Se la tua organizzazione sta usando il Recovery Star IT System per registrare e conservare i dati della Recovery Star, dovresti essere in grado di usare anche questo strumento.

## Presentare la Recovery Star™

La Recovery Star può essere presentata e descritta all'utente durante l'incontro in cui viene completata o prima della compilazione, ad esempio una settimana o un paio di giorni prima; la presentazione della Recovery Star può essere condotta in vari modi:

- Si può fornire all'utente una copia della Guida per l'Utente della Recovery Star, in modo che possa leggerla prima dell'incontro per la compilazione;
- Si possono presentare i punti elencati nell'introduzione che si trova all'inizio della Guida per l'Utente della Recovery Star;
- Se avete molti nuovi utenti che arrivano al servizio nello stesso periodo o se state presentando la Recovery Star per la prima volta a utenti già in carico a un servizio, potete fare una presentazione di gruppo;
- Potete invitare un utente "esperto", che ha già completato la Star e che ha ritenuto positiva l'esperienza, a descrivere il percorso ad un nuovo utente.

Qualsiasi approccio o combinazione di approcci voi utilizzate, la cosa più importante è quella di verificare che ciascun utente abbia compreso lo strumento ed i motivi del suo utilizzo.

## Utilizzare le scale

Prendere in esame le dieci scale insieme all'utente è il cuore di tutto il percorso di applicazione della Recovery Star. Il modo in cui ciò viene fatto è un'arte più che una scienza, e dipende dall'utente del servizio e dalla sua posizione nel percorso del cambiamento.

Le risposte alle scale variano da persona a persona. Alcuni apprezzano la rappresentazione grafica e gradiscono parlare di sé con l'aiuto di questo formato. Altri considerano gli argomenti di alcune scale molto intimi e personali, per cui possono sentirsi vulnerabili ed eccessivamente esposti. Altri ancora all'inizio trovano difficile rapportarsi al materiale proposto, ma poi gradualmente riconoscono che le scale li inducono a parlare in modo molto più completo di quanto non farebbero altrimenti.

Sicuramente tutte queste condizioni sono plausibili e voi dovrete essere attenti ad adattare il vostro approccio alla persona con cui vi troverete a lavorare. Di seguito si riportano alcuni suggerimenti:

- Lasciate che sia l'utente a decidere da quale scala iniziare o, se non è convinto, scegliete voi quella che pensate possa essere la più semplice da discutere. Spesso le persone trovano più facile partire dalle scale con un contenuto più concreto, come le Abilità per la vita quotidiana, piuttosto che da quelle che si focalizzano su dimensioni più psicologiche, come la Fiducia e la speranza, l'Identità e l'autostima. Può essere anche incoraggiante partire da un'area in cui la persona ha già fatto dei progressi o presenta pochi problemi.
- Potreste trovare utile avere un colloquio franco su ogni area prima di esaminare la scala. Come si sente la persona rispetto a quell'ambito della propria vita? Funziona tutto bene o ci sono dei problemi aperti? Cosa vorrebbe che fosse diverso? Dove vorrebbe essere fra tre o sei mesi (in termini di obiettivi da raggiungere)?
- Dopo questo confronto, potreste invitare l'utente a guardare la scala e dire a che punto della stessa si collocherebbe. Può essere utile come prima cosa definire lo stadio e poi definire più nel dettaglio il punteggio. Se per l'utente è difficile identificare il punto in cui si colloca, potreste essere voi a suggerire la sua posizione, spiegandone le ragioni e lasciare che l'utente reagisca alle vostre considerazioni.

o scrivere a [info@ilchiarodelbosco.org](mailto:info@ilchiarodelbosco.org)

- Una volta trovato l'accordo su un punteggio, usate il foglio per le Note Recovery Star (nel Grafico della Stella) per registrare quei punti emersi dal confronto di cui volete tenere traccia scritta. Potreste registrare le ragioni di un punteggio, una riflessione particolarmente consapevole fatta dall'utente o, nel caso di opinioni discordanti, le motivazioni del dissenso fra voi e l'utente. Queste note sono facoltative, ma possono essere utili nella fase di revisione del grafico della Star a qualche mese di distanza, soprattutto se l'operatore di riferimento è cambiato.

Muoversi lungo la scala del cambiamento della Star è stato come un déjà-vu, questo è esattamente quanto ho riscontrato, quello che è accaduto.

**Ex utente di servizi, Cricklewood Homeless Concern**

## Lavorare con il Grafico della Stella ed il Piano d'Intervento

Una volta discussa ciascuna delle scale e concordata la collocazione dell'utente, i passi successivi sono finalizzati a:

- Registrare ogni punteggio sul Grafico della Stella o nel Recovery Star IT System
- Esaminare la forma complessiva del Grafico della Stella: al termine della valutazione si evidenzia un grafico a stella (Star) che coglie la situazione di quel particolare utente, in quel particolare momento. A questo punto, voi e l'utente potreste volere riflettere su alcune delle domande qui riportate:
  - Cosa suggerisce all'utente la forma complessiva del Grafico della Stella?
  - Quali sono le aree della sua vita che vanno meglio?
  - In quali aree, invece, le cose non procedono?
  - Quali aree vorrebbe prendere in considerazione?
- Trovare un consenso rispetto alle aree sulle quali l'utente vorrebbe lavorare e riflettere:
  - Qual è il suo obiettivo in quell'area?
  - Cosa gli suggerisce la Scala del Cambiamento rispetto a quelle che potrebbero essere le prossime tappe del suo percorso?
  - Cosa è necessario che accada da adesso in poi?
  - Cosa farà l'utente? E che cosa farà l'operatore di riferimento? Entro quando?
- Completare Il Piano d'Intervento della Star o il progetto individualizzato adottato dalla vostra organizzazione/servizio.

L'impegno degli utenti nel loro percorso di cambiamento e i tipi di azione e interventi che risulteranno più efficaci dipenderanno da dove la persona si colloca lungo tale percorso, in una specifica area di vita. Prendete visione della Scala del Cambiamento, presentata a pagina 7 della Guida per l'Utente, per suggerimenti rispetto alla presa in carico e alla pianificazione di interventi nei diversi stadi della Scala del Cambiamento.

o scrivere a [info@ilchiarodelbosco.org](mailto:info@ilchiarodelbosco.org)

Per il fatto che i bisogni dei familiari possono essere così immediati e pressanti quando si incontrano le persone, è possibile che si rimanga assorbiti da questo e che non si faccia un passo indietro per vedere i bisogni della famiglia nel suo insieme. Secondo noi la Recovery Star è molto utile per non perdere di vista alcun bisogno. Inoltre, il supporto può essere proposto in modo abbastanza casuale. La Star lo rende più sistematico e strutturato, andando ad identificare i bisogni e costruendo gli interventi a partire da questi.

## Sure Start Kingstanding

## Rivalutare la Recovery Star™ durante le verifiche

Sarà necessario rifare il Grafico della Stella con un utente ogni tre o sei mesi, a seconda delle linee guida in vigore nelle vostre organizzazioni/servizi: dovrebbe essere più facile dopo la prima volta, considerato che l'utente ha già conosciuto lo strumento.

I passaggi principali durante la verifica sono:

- Trovare il consenso su dove l'utente si colloca in ogni scala. Fate questo senza fare riferimento alle precedenti compilazioni del grafico. In questo modo la Star precedente non influenzerà le decisioni che voi e l'utente prenderete rispetto alla collocazione lungo il percorso al momento della verifica in corso.
- Aggiungere i nuovi punteggi al grafico della Star precedentemente compilata, collegandoli fra loro con un colore diverso in modo da potere vedere come si è modificata la forma della stella.
- Discutere la forma della nuova stella e di come è comparabile con quella precedente. A questo punto potreste fare queste domande:
  - Cosa è cambiato, sia in positivo che in negativo?
  - Come si sente l'utente rispetto a quanto state vedendo?
  - Ciò che l'utente vede sul grafico della Star è in linea con la sua percezione del cambiamento?
  - Alla luce dei cambiamenti fatti, quali nuovi obiettivi l'utente vorrebbe darsi per le prossime settimane e mesi?
- Concordare con l'utente su quali aree lavorare da qui in avanti, completare un nuovo Piano d'Intervento, compilare la modulistica e inserire i dati secondo le procedure.

Quando avvengono dei cambiamenti positivi, le verifiche possono essere molto utili nell'incoraggiare e motivare sia l'utente che l'operatore di riferimento e la Recovery Star rende tale miglioramento molto evidente. Cambiare è difficile, soprattutto nelle fasi del Crederci e dell'Apprendimento, e le persone possono sentirsi sovrastate dalle sfide che devono affrontare o sentirsi demoralizzate quando le cose vanno male. Vedere il miglioramento sul Grafico della Stella può incoraggiare le persone e spingerle a intraprendere nuove vie verso il cambiamento. Potete utilizzare questi argomenti negli incontri con i vostri utenti.

Al contrario, quando avvengono dei cambiamenti in negativo, gli operatori, qualche volta, possono preoccuparsi del fatto che vederli così chiaramente sulla Star Chart possa demotivare l'utente. Di solito, l'utente è a sua volta consapevole di essersi allontanato dall'obiettivo concordato, ma il riconoscere questo punto può essere un primo passo per invertire la rotta.

o scrivere a [info@ilchiarodelbosco.org](mailto:info@ilchiarodelbosco.org)

Può essere di aiuto ricordare alle persone che cambiare è difficile e che non è un processo lineare: è normale fare passi avanti e passi indietro lungo il percorso della propria recovery. Potreste ricordare all'utente eventuali "cadute" avvenute in passato e dalle quali si è ripreso.

È possibile che l'utente si dia un punteggio più basso dopo una valutazione iniziale. Questo è spesso un passo positivo, che dimostra una consapevolezza di sé più profonda e fiducia nell'operatore di riferimento.

Uno degli aspetti che abbiamo trovato particolarmente utile è che la Recovery Star consente di evidenziare le fluttuazioni dell'utente in alcune aree... Abbiamo scoperto che l'essere in grado di vedere tali fluttuazioni nel corso del tempo aiuta le persone a capire e a focalizzare meglio l'area da migliorare. Ad esempio, gli utenti potrebbero dire che se la cavano abbastanza bene nella gestione di una cosa, ma la Star evidenzia invece che sono molto instabili e, vedendolo, si rendono conto che hanno bisogno di lavorarci su. Questo per noi ha funzionato proprio bene.

**Hillingdon Housing**

E' così facile, vedi esattamente dove sei e dove vorresti essere.

**Un utente**

Puoi avere la sensazione di perdere i pezzi e non ottenere nulla e questo dà evidenza a quello che stai facendo.

**Un case-manager**

**Siete interessati ad utilizzare la Star?**  
**Informazioni sul sito [www.ilchiarodelbosco.org](http://www.ilchiarodelbosco.org)**  
**o scrivere a [info@ilchiarodelbosco.org](mailto:info@ilchiarodelbosco.org)**

# Guida per lavorare con le persone nelle diverse fasi del loro percorso di recovery

## Fase uno: Il Blocco

Le persone in questa fase con tutta probabilità non sono interessate o non sono in grado di parlare di una specifica area (o più aree) della loro vita. In tal caso, mentre l'operatore potrebbe suggerire una collocazione al punto 1 o 2 della scala, l'utente potrebbe dire di essere al punto 9 o 10. Questo può accadere ed è proprio esemplificativo dell'essere nella "fase del Blocco". In ogni caso, rammentate che potete spiegare le vostre ragioni e registrare la differenza di vedute. Gli obiettivi dell'operatore di riferimento con un utente in questa fase sono prevenire o ridurre il rischio di danno a sé o agli altri, offrire contenimento alla persona e alle situazioni che sta vivendo per evitare che ci siano ulteriori peggioramenti. Potreste anche basarvi su quei momenti sporadici in cui l'utente esprime insoddisfazione per la sua condizione per aprire un confronto su un possibile cambiamento e favorire la costruzione di un rapporto di fiducia.

## Fase due: L'Accettazione dell'aiuto

Le persone che sono nella fase **dell'Accettazione dell'aiuto** saranno maggiormente disponibili a discutere di una specifica area della loro vita, ma non avranno aspettative particolarmente positive o non avranno una percezione chiara di che cosa vogliono davvero raggiungere: sapranno solo di non essere soddisfatte di come vanno le cose.

L'obiettivo dell'operatore di riferimento in questa fase è di migliorare la situazione dell'utente in modo concreto, facendo interventi per conto loro ed offrendo molto sostegno e supporto. Questo può favorire lo sviluppo della speranza e le aspettative positive rispetto ai benefici di un possibile miglioramento.

È importante avere aspettative realistiche. In questa fase le persone non sono in grado di prendere iniziative e di agire in autonomia. È quindi più appropriato coinvolgere le persone in attività o servizi in condizioni di protezione (in ambienti protetti collegati ai servizi di salute mentale) e, se inviati all'esterno, gli utenti probabilmente necessiteranno di essere accompagnati.

## Fase tre: Il Crederci

In questa fase le persone sono maggiormente coinvolgibili nella discussione su una determinata parte della loro vita. Si avverte la sensazione che le persone siano sul punto di avviare dei cambiamenti. Potrebbero essere molto contente nel pensare a obiettivi per il futuro, ma anche estremamente tese rispetto alla prospettiva di un cambiamento.

L'obiettivo dell'operatore di riferimento in questa fase è quello di sostenere questo cambiamento interiore, di aiutare l'utente a tradurre la nuova situazione in obiettivi specifici e a delineare piccoli passi, concreti e realizzabili, per attuare il cambiamento previsto.

Anche se ora la persona può iniziare a fare delle cose di propria iniziativa è del tutto probabile che possa avere bisogno di un supporto anche maggiore, perché fare cose nuove, oltre che stimolante, può essere fonte di paura. Il supporto in questa fase è caratterizzato dall'incoraggiamento e consiste nell'aiutare l'utente a pianificare ciò che si propone di fare (piuttosto che farlo al suo posto).

Informazioni sul sito [www.ilchiarodelbosco.org](http://www.ilchiarodelbosco.org)  
o scrivere a [info@ilchiarodelbosco.org](mailto:info@ilchiarodelbosco.org)

## Fase quattro: L'Apprendimento

Durante la fase **dell'Apprendimento**, le persone sono ancora interessate a discutere questa parte della loro vita: hanno fatto qualche passo avanti verso i loro obiettivi e ne sono soddisfatte. Tuttavia, non è da escludere che possano avere fatto qualche "passo falso" e potrà capitare che si demoralizzino.

L'obiettivo dell'operatore di riferimento in questa fase è di riconoscere il conseguimento degli obiettivi prefissati e offrire supporto in caso di insuccesso. Un altro obiettivo importante è quello di aiutare l'utente a riflettere sulle proprie esperienze e utilizzarle come supporto per l'apprendimento. Cosa possono imparare gli utenti dalle cose andate bene e dalle difficoltà incontrate? Nei prossimi mesi o settimane, come potranno mettere in pratica quanto appreso?

Gli operatori di riferimento dovrebbero evitare la tentazione di precipitarsi a mettere tutto a posto quando le cose non vanno per il verso giusto: in questa fase, l'obiettivo è di aiutare l'utente ad affrontare le difficoltà in autonomia, a costruire le proprie conoscenze e la propria resilienza.

## Fase cinque: Basarsi sulle proprie forze

In questa fase, gli utenti necessitano di un supporto molto limitato. In pratica sono in grado di gestire una specifica area della loro vita da soli. Tuttavia, all'inizio di questa fase, è utile continuare a "dare un'occhiata" nel caso si presentasse una difficoltà che l'utente non è in grado di gestire in autonomia.

In questa fase, l'obiettivo dell'operatore di riferimento è quello di continuare a rinforzare le conoscenze acquisite, di aiutare l'utente a tessere una rete di supporto, anche al di fuori dei servizi di salute mentale, e assicurarsi che l'utente sappia riconoscere da solo i segni premonitori per i quali potrebbe essere necessario ricorrere a un aiuto.

Alcune persone possono avere difficoltà ad allontanarsi da un aiuto professionale, anche se non ne hanno più necessità. In questo caso è importante rinforzare la fiducia in se stessi e fare in modo che l'utente possa sperimentare ed attingere ad altre fonti di supporto più informale.

## Domande Frequenti (FAQ)

Usare la Recovery Star può volere dire lavorare con gli utenti in un modo diverso dal solito. Alcuni lo trovano più naturale e facile di altri. Sulla base dell'esperienza maturata attraverso la formazione all'uso della Recovery Star, è possibile dire che, dopo aver provato, applicato e continuato ad usare lo strumento, la maggior parte degli operatori si sente molto più a suo agio con la Recovery Star.

Di seguito si riportano le domande che vengono poste più frequentemente durante la formazione. Se non rispondono ai vostri interrogativi o avete ulteriori dubbi, presentateli ai vostri responsabili: è importante avere la possibilità di parlarne e discuterne. La Recovery Star funziona bene solo se voi e i vostri utenti vi sentite in grado di usarla con sicurezza.

### 1) Cosa succede se l'utente non vuole impegnarsi nella Recovery Star™?

Se l'utente non è in un rapporto di presa in carico, è improbabile che si impegnerà a lavorare con la Recovery Star. Come già detto, chi è al punto 1 o 2 per definizione difficilmente sarà coinvolto dagli operatori in modo

Informazioni sul sito [www.ilchiarodelbosco.org](http://www.ilchiarodelbosco.org)  
o scrivere a [info@ilchiarodelbosco.org](mailto:info@ilchiarodelbosco.org)