



qualità & benessere

BEN -
FARE

www.benfare.it

Le persone
fanno la qualità

Mirano, 24 marzo 2017

Una buona prassi tra gli strumenti per la qualità nelle
strutture residenziali per anziani

Il Marchio Qualità & Benessere

Ing. Mario Iesurum



*L'arte della Qualità della Vita
nelle Strutture Residenziali per Anziani*



Carta dei Valori

Il Marchio Qualità & Benessere è un modello di autovalutazione e valutazione reciproca (peer evaluation) centrato sul MIGLIORAMENTO CONTINUO a partire dal BENCHMARKING con altri enti che erogano servizi analoghi.

Pone al centro dell'attenzione l'anziano residente in struttura. E considera gli operatori come elemento fondamentale del benessere dell'anziano in struttura.

Dove e quando è nata l'idea di sviluppare un modello per la valutazione della qualità della vita in Struttura?



Il Marchio Qualità e Benessere

...

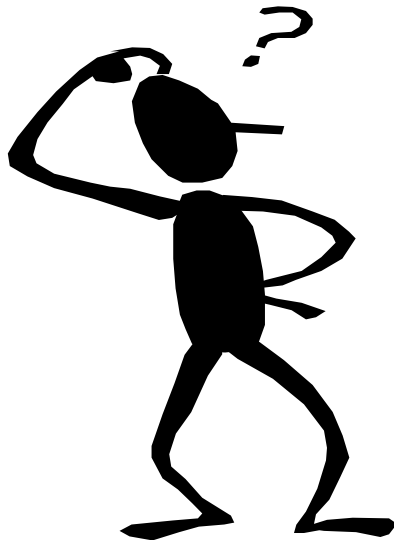
Nel 2005 in Trentino ...

a cura dell'associazione UPIPA

...

Supera la sua caratteristica regionale nel 2008

Modelli di Gestione per la Qualità applicabili alle strutture per anziani





Adesione al Marchio Qualità & Benessere Negli anni



	Strutture partecipanti
Alto Adige	8
Emilia Romagna	3
Friuli Venezia Giulia	11
Lombardia	2
Piemonte	1
Toscana	5
Trentino	32
Lombardia	3
Veneto	14
Liguria	1

Anziani residenti	4000/anno
Operatori	3000/anno

Dati stimati



il Marchio Q&B - Principi

RENDERE MISURABILE CIÒ CHE È IMPORTANTE
(piuttosto che dichiarare importante quello che è
facilmente misurabile), aggiornando periodicamente
il modello di valutazione e perfezionando gli
indicatori.



il Marchio Q&B - Principi

MIGLIORAMENTO CONTINUO:

- a partire dal BENCHMARKING con altri enti che erogano servizi analoghi.**
- della singola struttura aderente ma anche dell'intero circuito di strutture aderenti.**

“Nulla è nero o bianco”

QeB non prevede un giudizio di Conformità o Non Conformità della residenza – struttura. Non è basato sul risultato assoluto !



il Marchio Q&B - Principi

L'emersione delle Buone Prassi e delle Sperimentazioni Innovative

(convegno nazionale e territoriale, Pubblicazione delle Buone Prassi, Visite, Azioni di sistema, ...).

Attivazione di una Comunità di pratica

Facilitare la conoscenza reciproca, la cooperazione in rete e la diffusione delle migliori esperienze tra i soggetti aderenti, attraverso il coinvolgimento diretto, reciproco e paritetico dei loro rappresentanti nelle visite di valutazione.



il Marchio Q&B - Principi

CONVOLGIMENTO DIRETTO dei RESIDENTI e di tutti gli ATTORI CHIAVE (parti interessate)

- Residenti, Familiari, Personale dell'organizzazione per mezzo dei focus

Valorizzare e far crescere la capacità degli enti di auto valutare la qualità del proprio lavoro nel modo più obiettivo possibile, considerando fattori ed elementi soggettivi e difficili da valutare, attraverso una supervisione della auto valutazione.



il Marchio Q&B - Principi

Dare un senso alle cose ...

Fare in modo che i Fattori di Qualità della Vita e del Benessere degli anziani residenti siano costantemente considerati come un elemento guida nelle decisioni organizzative degli enti aderenti, ma anche dei soggetti regolatori, mantenendo alto l'impegno di tutti a realizzarli al livello più elevato possibile.

L'arte della Qualità della Vita nelle Strutture Residenziali per Anziani



*L'arte della Qualità della Vita
nelle Strutture Residenziali per Anziani*



Carta dei Valori

www.marchioqeb.it



1. Rispetto
2. Autorealizzazione
3. Operosità
4. Affettività
5. Interiorità
6. Comfort
7. Umanizzazione
8. Socialità
9. Salute
10. Libertà
11. Gusto
12. Vivibilità



Rispetto è ...

possibilità di vedere riconosciuti dall'organizzazione il rispetto dei tempi e ritmi di vita personale, degli spazi privati, della privacy e della riservatezza dei dati, della dignità della persona e dei suoi valori.

Rispetto delle esigenze del residente

Rispetto della riservatezza e della dignità della persona

Attenzione istituzionale alla persona



Autorealizzazione è ...

possibilità di attuare ancora concretamente le proprie aspirazioni, desideri, passioni, stili di vita e sentirsi appagati e soddisfatti di ciò, superando ove possibile gli ostacoli derivanti dalla non autosufficienza.

Attenzione alla realizzazione della persona anche attraverso interessi e passioni personali

Cura estetica e bellezza della persona

Valorizzazione del protagonismo e della creatività dei residenti



Operosità è ...

possibilità di vedere espresse, promosse e valorizzate le capacità, le attitudini, le abilità, le competenze del residente nell'agire quotidiano e nella gestione del tempo libero, superando ove possibile gli ostacoli derivanti dalla non autosufficienza

Attenzione alle capacità residue (autonomia)

Mantenimento dell'operosità quotidiana

Animazione qualificata e non infantile



Affettività è ...

Possibilità di mantenere e sviluppare relazioni affettive ed emotive autentiche anche all'interno della residenza sia con persone, che con oggetti personali ed animali significativi.

Qualità delle relazioni

Poter accudire animali o interagire con essi

Valorizzazione della propria storia personale e dei propri affetti



Interiorità è ...

possibilità di fruire di occasioni, spazi e servizi adeguati per il raccoglimento spirituale (nel rispetto del pluralismo religioso), per riflettere sul sé ed il senso della vita anche affrontando l'esperienza della morte

Spazio personale di rielaborazione della propria vita

Sostegno psicologico per accettare la nuova situazione di dipendenza

Accompagnamento alla morte ed assenza di ostinazione nella fase terminale della vita



qualità & benessere



Comfort è ...

Possibilità di fruire di un ambiente fisico nel quale la persona vive ed opera in grado di coniugare le proprie esigenze personali e vita comunitaria con particolare attenzione alla dimensione familiare.

Disponibilità di verde

Qualità complessiva dell'ambiente residenziale

Qualità delle stanze e degli spazi privati



Umanizzazione è...

possibilità di essere accolti nella propria globalità con una presa in carico attenta all'ascolto, alla personalizzazione degli interventi ed alla dimensione umana e relazionale dell'assistenza.

Essere ascoltato, personalizzazione
presa in carico

Qualità dell'assistenza

Dimensione umana del personale



Socialità è ...

possibilità di trovarsi inseriti in un contesto sociale e comunitario aperto verso l'esterno e permeabile dall'esterno, nel quale mantenere la comunicazione e lo scambio con la comunità di riferimento.

Radicamento e riferimento territoriale (ubicazione fisica in centro, no isolamento)

Relazione con il territorio in termini di contatto

Promozione dell'immagine verso l'esterno e coinvolgimento degli stakeholders significativi



Salute è ...

possibilità di fruire di azioni di prevenzione, cura e riabilitazione erogate da personale professionalmente preparato, personalizzate ed integrate nel contesto di vita quotidiano, evitando forme di accanimento e sanitarizzazione eccessiva o non gradita.

Attenzioni alla valutazione del rischio

Conciliazione tra cura e qualità della vita

Completezza della informazioni sanitarie assistenziali



Libertà è ...

possibilità di agire e muoversi liberamente entro limiti di rischio ragionevoli e correlati alla proprie capacità residue, esercitando la libertà di scelta nel rispetto delle regole della civile convivenza e partecipando alle decisioni dell'organizzazione riguardanti la vita quotidiana dei residenti.

Possibilità di muoversi senza restrizioni

Possibilità di scelta e di partecipazione

Autonomia economica



qualità & benessere



Gusto è ...

possibilità di fruire di un servizio ristorazione con un'alimentazione sana, completa, varia e gustosa, adeguata alla libertà di scelta e alle condizioni di salute senza eccessive restrizioni, collegata alle tradizioni alimentari del luogo ed attenta alla valorizzazione della funzione sociale e cognitiva del momento dei pasti.

Varietà e gusto del cibo

Cura del servizio ristorativo e della presentazione

Adattamento del servizio di ristorazione a residenti con particolari patologie



Vivibilità è ...

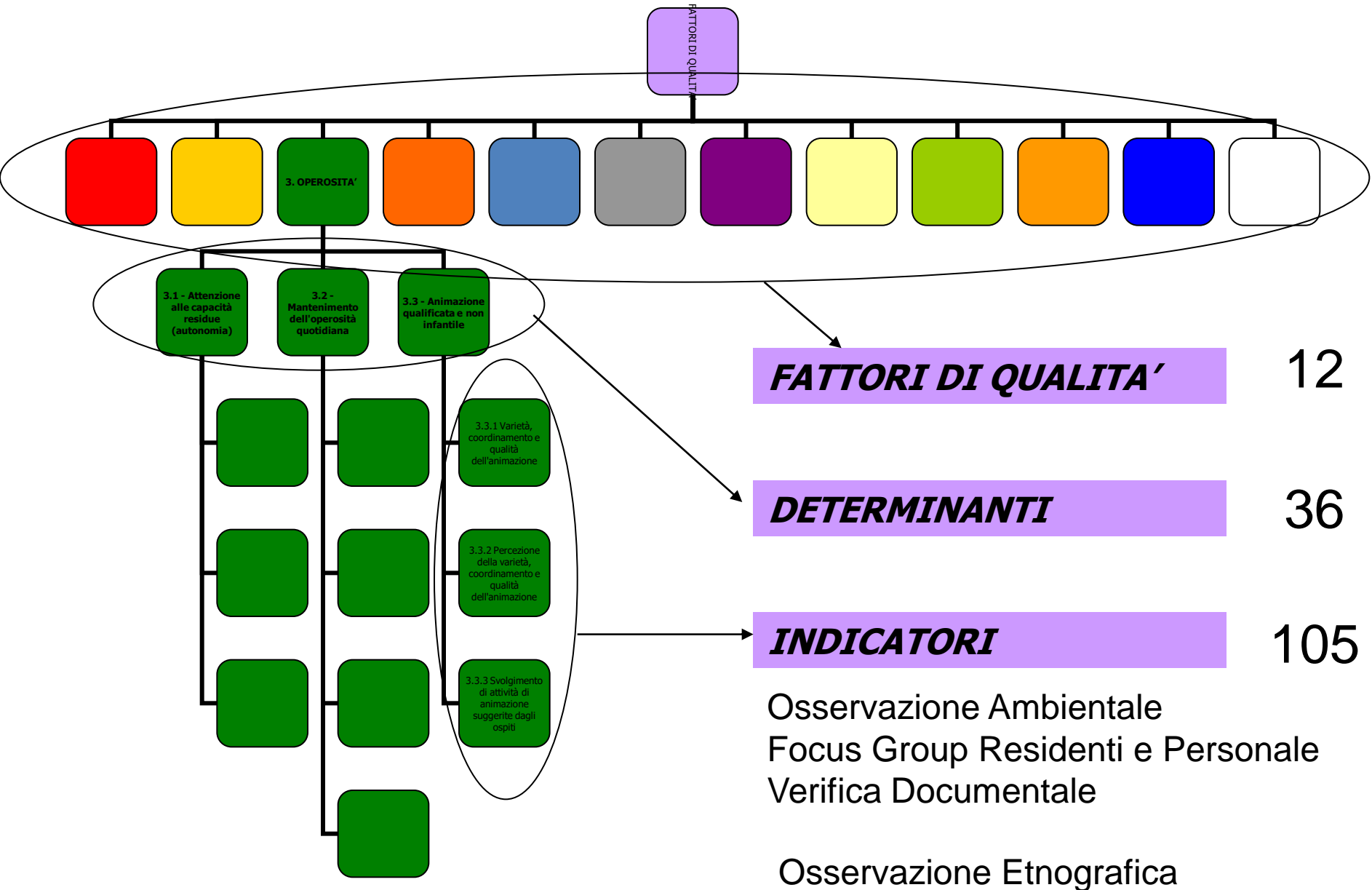
possibilità di vivere in un luogo caldo, accogliente, confortevole, pulito, con un'atmosfera stimolante e rispettosa delle esigenze dei residenti e del contesto della vita comunitaria.

Vivibilità complessiva all'interno della struttura residenziale

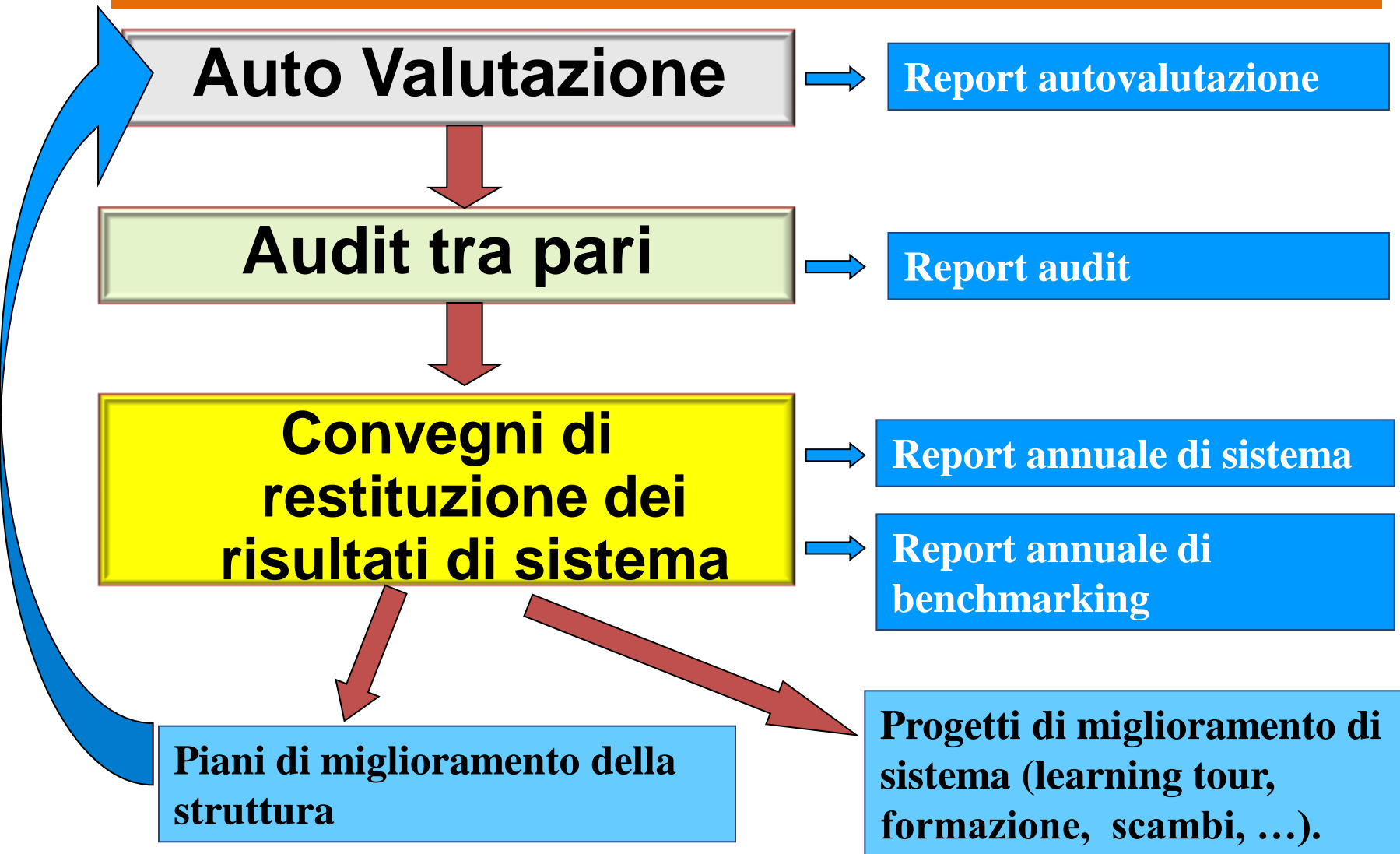
Valorizzazione e sviluppo delle competenze del personale

Promozione della vivibilità complessiva della struttura

La struttura del Modello Q & B



Il processo di gestione del modello Anno dispari : il Benchmarking



IL DATA BASE DI RIFERIMENTO 2015

Massa di dati elaborati

AUTOVALUTAZIONE

102 (ind.) * 52 (enti) = **5304 dati**

VALUTAZIONE

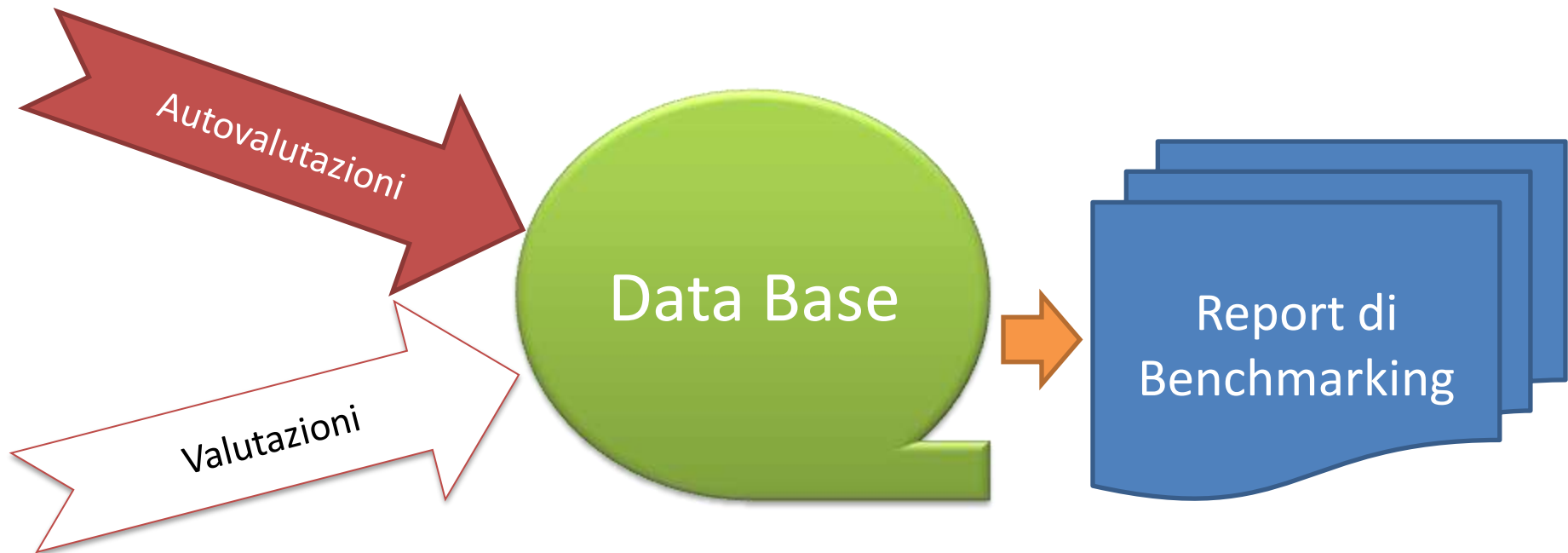
42 (ind.) * 52 (visite) + 84 (candidature BP) = **2268 dati**

I dati di valutazione
coprono il **43 %** dei dati di
autovalutazione

Nel 2015 abilitati a gestire
le visite:

- 7 team leader
- 163 auditor (77 nel 2011)

Tutte le autovalutazioni e le valutazioni condotte alimentano un database di informazioni che vengono utilizzate per benchmarking.



Esiti dei fattori di autovalutazione

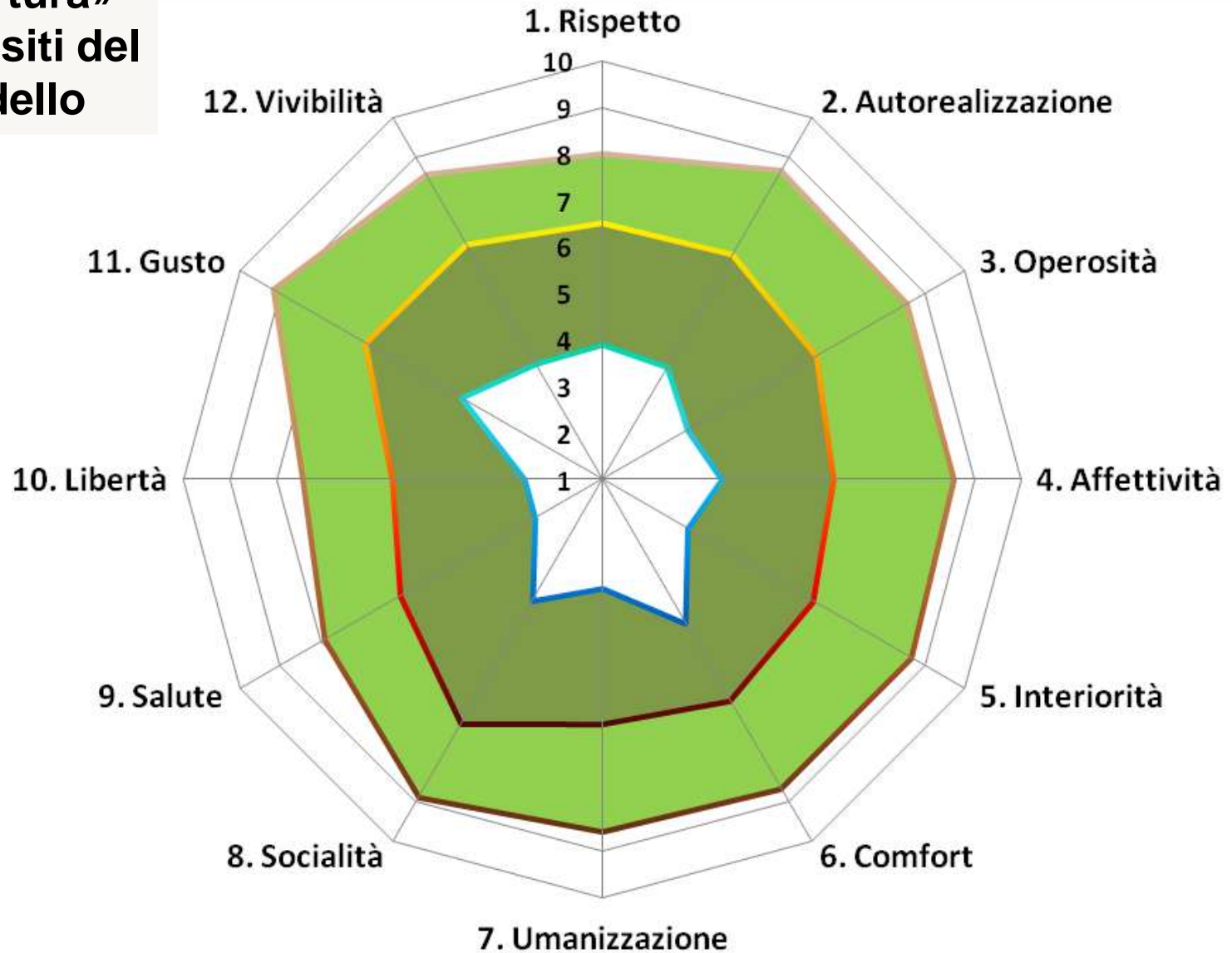
Anno 2012



qualità & benessere

Fattore	Valutazione	Autovalutazione per comparazione	Differenza	Autovalutazione	Max autoval	min autoval	Deviazione Standard
1. Rispetto	6,12	6,88	0,76	6,53	8,00	3,89	0,97
2. Autorealizzazione	6,55	7,13	0,58	6,60	8,67	3,78	0,92
3. Operosità	6,07	6,85	0,78	6,33	8,56	3,11	1,05
4. Affettività	5,54	6,62	1,08	5,99	8,56	3,56	1,24
5. Interiorità	5,67	6,66	0,99	6,25	8,67	3,11	1,24
6. Comfort	6,30	6,87	0,57	6,49	8,67	4,56	1,03
7. Umanizzazione	5,90	6,76	0,86	6,25	8,56	3,33	1,20
8. Socialità	6,59	7,63	1,04	7,06	8,88	4,00	1,17
9. Salute	5,96	7,12	1,16	6,00	7,89	2,67	1,33
10. Libertà	5,31	6,11	0,80	5,51	7,44	2,67	1,24
11. Gusto	6,37	7,17	0,79	6,88	9,17	4,50	0,93
12. Vivibilità	6,99	7,58	0,59	6,84	8,57	3,86	1,06

«Grado di copertura» negli esiti del modello



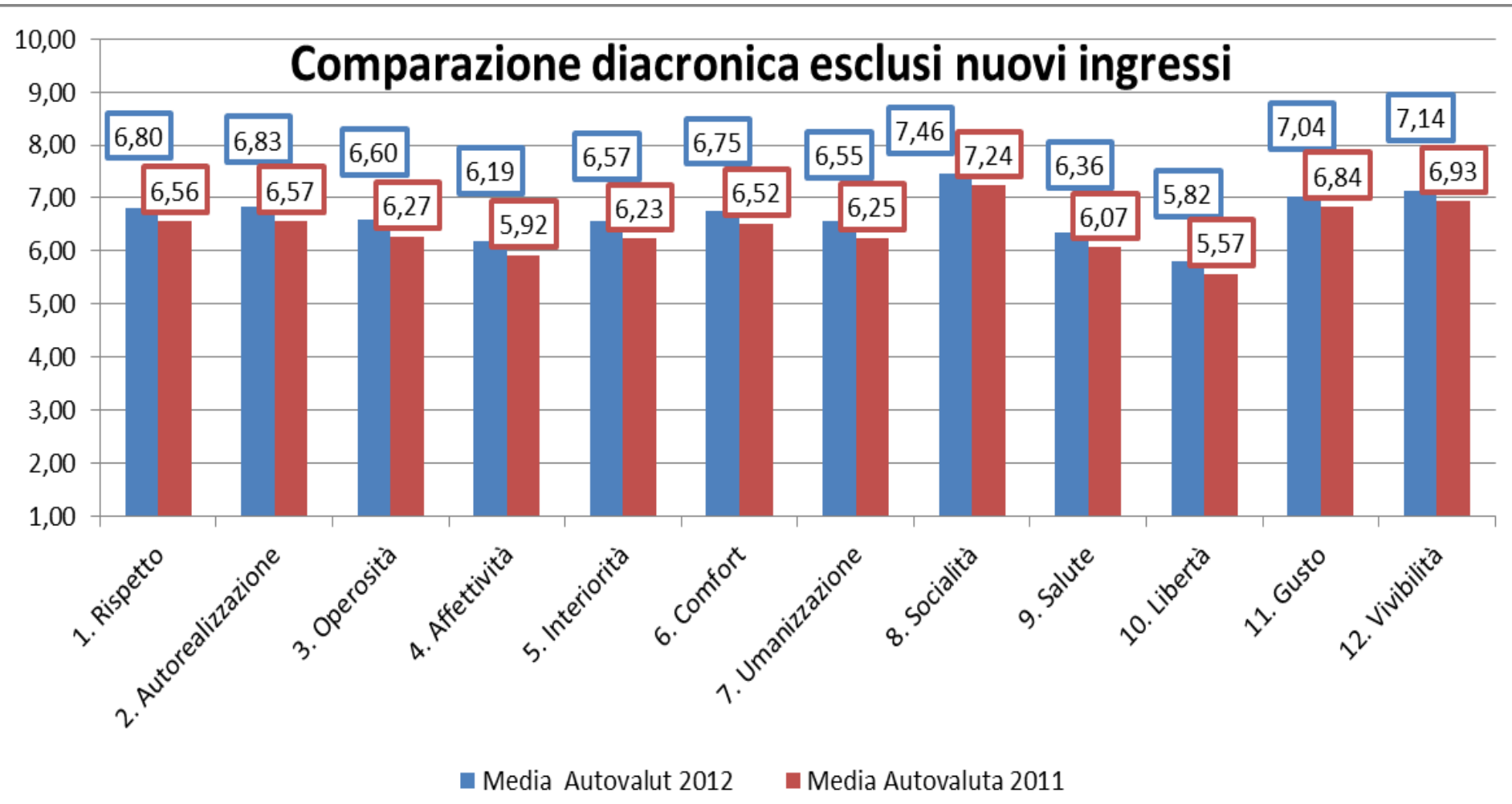


Comparazione degli esiti dei fattori di autovalutazione 2012 per aree territoriali omogenee

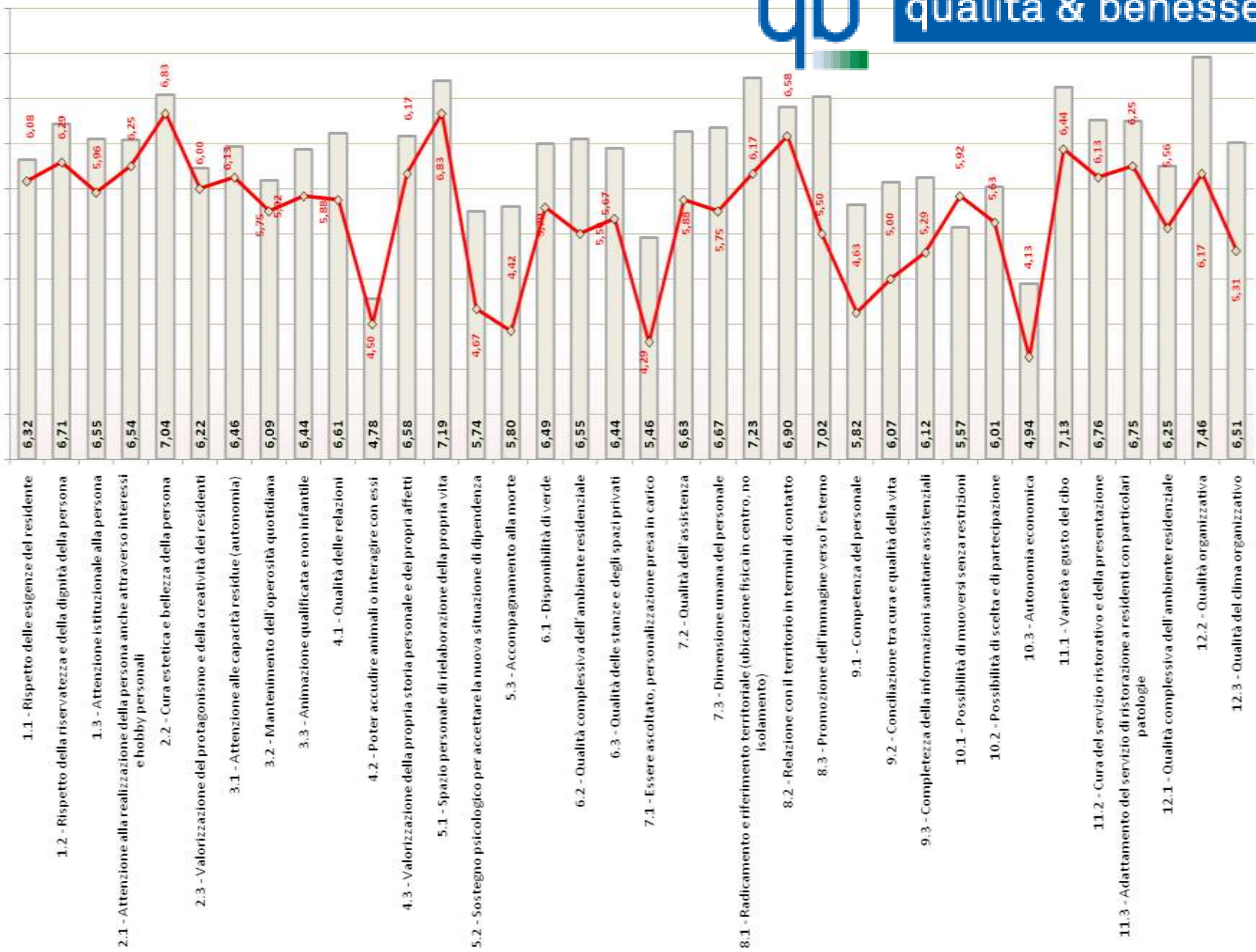
Dati medi di Autovalutazione Nazionali e Territoriali

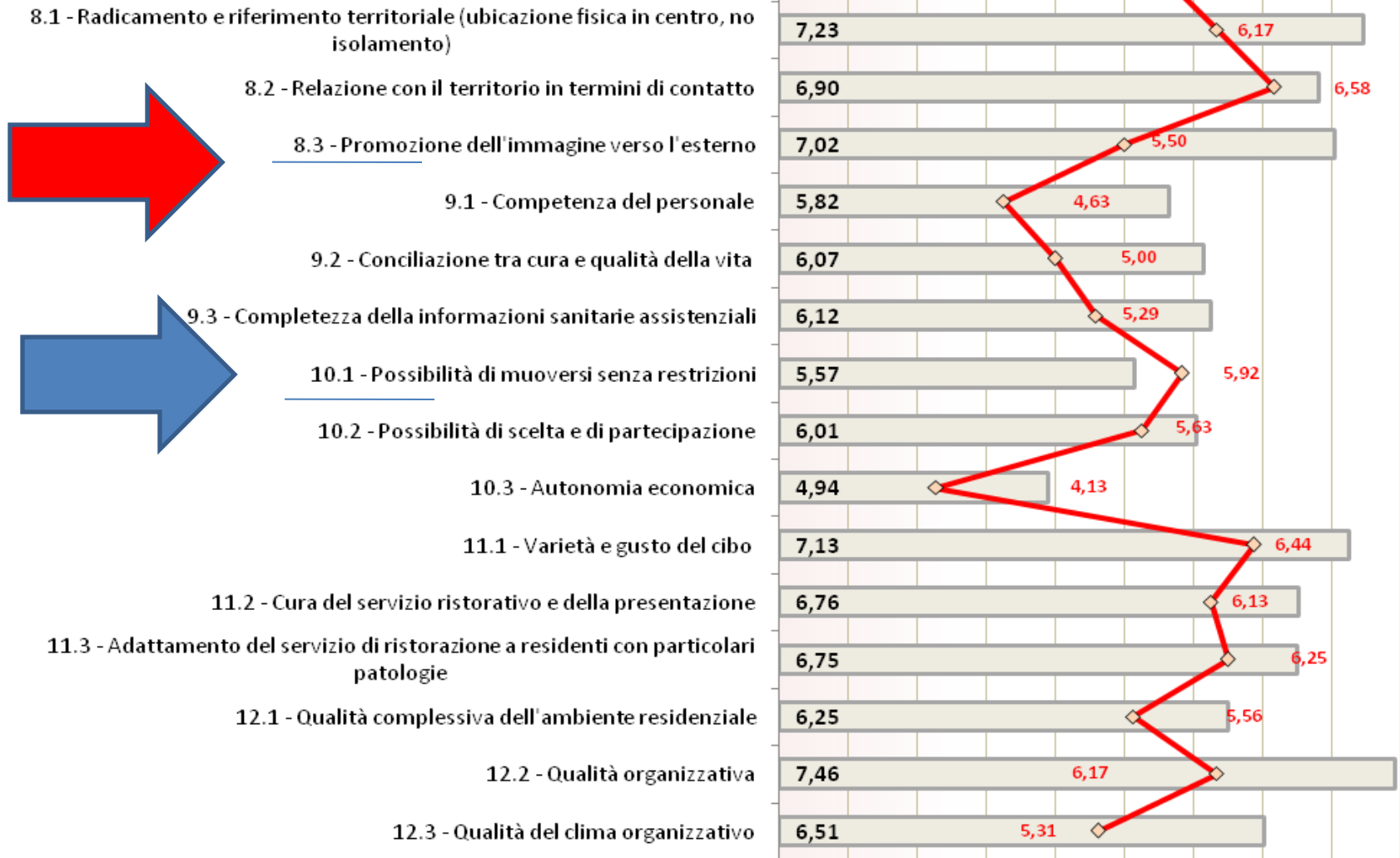
	Naz	BZ	TN	TOSC	VEN	FVG	N-O
1. Rispetto	6,53	7,15	7,00	5,97	5,81	6,11	5,41
2. Autorealizzazione	6,60	6,48	7,11	6,00	6,00	6,36	5,96
3. Operosità	6,33	6,39	6,88	5,56	5,85	5,93	5,33
4. Affettività	5,99	5,35	6,69	5,31	5,60	5,51	5,11
5. Interiorità	6,25	6,45	7,00	5,42	5,57	5,31	5,48
6. Comfort	6,49	6,45	7,07	6,09	6,09	5,65	6,04
7. Umanizzazione	6,25	5,85	7,07	5,31	5,85	5,31	5,67
8. Socialità	7,06	7,46	7,75	6,72	6,14	6,16	6,25
9. Salute	6,00	5,91	6,98	5,39	4,83	4,97	5,45
10. Libertà	5,51	6,17	6,01	4,69	4,62	5,22	4,52
11. Gusto	6,88	7,34	7,28	6,58	6,42	6,27	6,11
12. Vivibilità	6,84	7,41	7,37	6,75	6,31	5,75	6,10

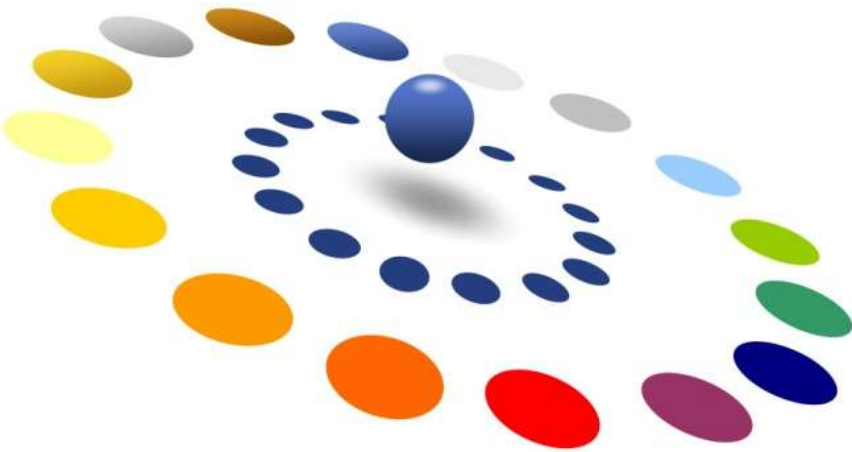
Esempio di confronto diacronico delle autovalutazioni



3,00 3,50 4,00 4,50 5,00 5,50 6,00 6,50 7,00 7,50 8,00







Grazie per l'attenzione

Ing. Mario Iesurum
mario.iesurum@alice.it