



qualità & benessere

Carta dei valori

Marchio Qualità e Benessere



Il modello Marchio Qualità e Benessere

Il Marchio Qualità e Benessere (o Q&B) è un modello di autovalutazione e valutazione reciproca del benessere e della qualità della vita delle persone anziane che vivono in una struttura residenziale nato ormai 12 anni fa, nel 2005, con un obiettivo ben preciso: riuscire a misurare gli outcome dei processi socio-sanitari-assistenziali secondo una lettura che prevede di “misurare ciò che è importante e non dare importanza a ciò che è misurabile”.

Si è pertanto costruito un modello che a fronte della classica verifica documentale, centrale in tutti i modelli di certificazione, garantisce di esplorare ed osservare il contesto di vita ed ascoltare tutti i soggetti coinvolti nella quotidianità della vita della RSA.

L’anziano al centro, il personale come elemento chiave di successo della qualità, il confronto fra strutture, il miglioramento continuo della singola organizzazione e del sistema delle strutture partecipanti: sono alcuni degli elementi di sviluppo del modello su cui il Marchio Q&B fin dalla sua nascita ha cercato di focalizzarsi.

Nella prima fase dello sviluppo del modello si è presentata la necessità di comprendere quale fossero gli elementi imprescindibili per dare reale benessere all’anziano residente ed a tale scopo sono state coinvolte le diverse parti interessate in numerosi focus group e interviste centrate su una domanda stimolo chiara: “Immaginando di essere voi dei residenti delle strutture dove lavorate, cosa non dovrebbe assolutamente mancare? Cosa vorreste trovare per dare qualità alla vostra vita?”. Domande sfidanti e significative che hanno fatto emergere un chiaro sistema valoriale di riferimento che è stato poi tradotto nei valori che sono oggi l’elemento fondante di tutto il modello: Rispetto, Affettività, Umanizzazione, Gusto, Libertà, Vivibilità, Socialità, Comfort, Operosità, Autorealizzazione, Salute e Interiorità e che sono riportati nella presente Carta dei Valori.

Operativamente poi, il modello si è sviluppato dettagliando e declinando i fattori valoriali in elementi valutabili e misurabili (105 indicatori della qualità), attraverso modalità di raccolta di evidenze documentali, di osservazione ambientale, di ascolto dei residenti e del personale impegnato nella struttura.

Il processo di analisi previsto dal Marchio Q&B è biennale e si svolge in più fasi:

1. nella prima fase, che cade all’inizio di ogni anno dispari, le strutture aderenti procedono con un’autovalutazione, attribuendo un punteggio da 1 a 10 a ciascuno degli indicatori che compongono il modello;
2. nella tarda primavera - inizio dell’estate, si realizzano le visite presso le strutture aderenti da parte di un team di valutazione che è composto da un esperto del modello e da pari formati di altre strutture aderenti;
3. il team rivaluta circa il 40% degli indicatori presi in esame durante l’autovalutazione e, nel corso di una giornata di visita programmata presso la struttura esaminata, ascolta anziani e operatori, oltre a osservare ciò che succede nell’ente;
4. al termine del processo di valutazione, il team attribuisce un punteggio agli indicatori, che viene confrontato con quello emerso durante la fase di autovalutazione e dà una restituzione all’ente, sia sull’attendibilità della propria autovalutazione che sugli aspetti di miglioramento e crescita;
5. dopo l’estate, il gestore organizza incontri territoriali e un convegno annuale per presentare i risultati. In queste occasioni si presentano anche le buone prassi emerse e si lavora alla stesura di raccomandazioni, suggerimenti e indirizzi;
6. al termine dell’anno dispari, le singole strutture definiscono i propri progetti di miglioramento per l’anno successivo. Sulla base di questi e di quanto emerso nelle fasi precedenti il gestore del Marchio programma iniziative di formazione, confronto e scambio.

Nel corso dell’anno pari, l’ente può scegliere se seguire il processo di benchmarking sopra descritto, o concentrarsi nella realizzazione del piano di miglioramento impostato. In questo secondo caso, il percorso è detto di scaffolding e prevede una visita di accompagnamento per la realizzazione del piano stesso.

Dal 2018 gli enti che hanno un nucleo dedicato alle persone affette da demenza potranno, come terza alternativa, aderire alla valutazione Qualità e Benessere_Dementia Friendly. Si tratta di una declinazione del modello di benchmarking, finalizzata a mettere al centro al persona affetta da demenza con la sua storia di vita, la sua biografia e le sue emozioni, valorizzando la promozione di una ambiente di vita che sia ancor più che nel modello tradizionale, basato sui ritmi della quotidianità della persona e non sui ritmi e necessità dell’organizzazione.

Principi del modello Q&B

- **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.
- 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.
- **Promuovere la partecipazione degli anziani residenti** alla valutazione ed al miglioramento dei servizi, individuando idonee forme di coinvolgimento dei loro cari nei casi in cui essi non possano più partecipare attivamente.
- Riconoscere il **contributo fondamentale di tutto il personale** delle strutture nella realizzazione di un **clima di effettiva accoglienza e qualità della vita** degli anziani residenti, coinvolgendo il personale nella autovalutazione e nella restituzione degli esiti ed offrendo una prospettiva di significato valoriale al lavoro di documentazione della propria attività.
- 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 di loro rappresentanti nelle visite di valutazione.
- Porre le premesse per un confronto costante, nel tempo e tra enti, dei risultati di qualità raggiunti annualmente dai singoli soggetti aderenti e dal sistema nel suo complesso, per **apprendere dall'esperienza e valorizzare l'attività di tutti**.
- Favorire l'attivazione e il mantenimento di una **tensione costante** verso il **miglioramento continuo** che sia di stimolo e di confronto per gli enti in un **clima di confronto cooperativo** piuttosto che di competizione reciproca.
- Dare valore e **visibilità alle migliori prassi** ed alle sperimentazioni innovative.
- Creare una cultura **dell'integrazione tra gli aspetti sociali e sanitari** dei servizi agli anziani che sappia partire anche dalle risorse e non solo dai problemi di cui essi sono portatori.
- Fare in modo che i **Fattori di Qualità della Vita e del Benessere** degli anziani residenti in struttura 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.

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

I nostri impegni

- ♣ Modificare gradualmente l'organizzazione e lo stile di lavoro degli operatori per garantire la maggiore personalizzazione possibile degli orari, per meglio rispettare le abitudini di vita e le esigenze dei residenti.
- ♣ Prestare una costante attenzione alla dignità ed alla riservatezza dei residenti, in particolare in tutte quelle attività che richiedono il contatto fisico diretto o la conoscenza degli elementi della sfera più intima della persona, facendo dell'empatia e della delicatezza strumenti di relazione diffusi.
- ♣ Promuovere una comunicazione costante ed efficace tra i vertici istituzionali dell'ente e gli anziani residenti ed i loro familiari, valorizzando gli strumenti formali delle segnalazioni, dei suggerimenti e dei reclami, ma anche facilitando la conoscenza, la vicinanza ed i contatti con Presidente e Direttore.



Che per la persona affetta da demenza significa....

- ❖ Organizzare la vita quotidiana adattando gli interventi ed i tempi ai ritmi di vita delle persone ed alle loro esigenze contingenti (ad es. momenti alimentari, risveglio, riposo). Adattarsi al bisogno di lentezza in tutte le attività ed i bisogni relazionali.
- ❖ Garantire il rispetto dei comportamenti e degli stati emotivi anche se non compresi (ad es. essere di cattivo umore, arrabbiati, tristi), attraverso l'ascolto professionale ed empatico. Approcciarsi con quella sensibilità e delicatezza tipiche di un atteggiamento non intrusivo, ma desideroso di conoscere la persona.
- ❖ Riconoscere, nel caso di persone con difficoltà ad esprimersi verbalmente, agli stati di alterazione del comportamento o dell'umore pari dignità ed importanza di una segnalazione, un suggerimento o un reclamo, rispetto ai quali i vertici istituzionali devono garantire un monitoraggio ed una presa in carico sul piano gestionale.

Autorealizzazione è ...

possibilità di attuare 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

I nostri impegni

- ♣ Promuovere la vitalità e lo sviluppo delle persone residenti sollecitandole a riprendere, mantenere e coltivare passioni ed interessi ed a sperimentare nuove esperienze di avventura e di protagonismo, rivalutando l'immagine individuale dell'anziano e la sua storia personale, a partire dal riconoscimento delle potenzialità dei residenti da parte di tutto il personale.
- ♣ Far sentire le persone uniche ed importanti, stimolandole ad avere cura di se stesse, prestando attenzione ai servizi di igiene e cura della persona, perché siano occasioni di piacere e benessere e non di imbarazzo.
- ♣ Garantire a tutti la possibilità di scegliere come vestirsi e di curare il trucco ed i particolari secondo il proprio desiderio e secondo le proprie abitudini, nella consapevolezza dell'importanza di sentirsi belli per se e per gli altri.

Che per la persona affetta da demenza significa....



- ❖ Favorire il mantenimento da parte della persona di abitudini e stili di vita ancora attuabili, in grado di sostenere quel senso di continuità nella propria identità personale in genere gradualmente intaccata dalla malattia e pertanto fonte di smarrimento ed angoscia.
- ❖ Riuscire ad offrire alle persone affette da demenza contesti di espressione di sé e di natura esperienziale in cui il disorientamento cognitivo sia reso ininfluenza e si possa recuperare il piacere della scoperta e del contatto con l'ambiente e le persone.
- ❖ Accompagnare le persone nei momenti dell'igiene e della cura di sé in un modo ed in un contesto ambientale che possa essere piacevole e rilassante, che consenta una modalità non traumatica ed il più possibile autonoma di cura della propria persona, consentendo di sperimentare e manifestare autodeterminazione nei piccoli gesti quotidiani, in un contesto sicuro (ad esempio nella scelta dei vestiti, taglio dei capelli, farsi la barba, pettinarsi, etc).
- ❖ Curare l'aspetto esteriore della persona in coerenza con le sue abitudini di vita ed in coerenza con le sue scelte precedenti anche nei momenti in cui non è più in grado di esprimerle, lasciandosi guidare dalla storia di vita e dai feedback di natura comportamentale, senza imporre abbigliamento, taglio di capelli, o altro, esclusivamente in funzione della comodità per la gestione della persona.
- ❖ Individuare per ciascuno una attività personale per la sua autorealizzazione.

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

I nostri impegni

- ♣ Prestare attenzione alle capacità conservate delle persone residenti, valutando con attenzione le potenzialità ed i livelli di autonomia e non solo i problemi ed i deficit funzionali, per trovare la modalità di valorizzarle e dare loro spazio in ogni possibile occasione, anche attraverso l'utilizzo di particolari ausili ove necessari.
- ♣ Progettare, finanziare e realizzare interventi individualizzati e di piccolo gruppo finalizzati a recuperare e riattualizzare le capacità pratiche ed operative dei residenti, in base alla loro storia personale, alle loro attitudini ed ai loro desideri, integrandoli nelle attività di vita quotidiana della struttura e valorizzando la loro capacità e il loro desiderio di fare e dando risalto e valore all'esito delle loro attività.
- ♣ Proporre attività di animazione del quotidiano che partano dai suggerimenti, dai desideri e dalle esperienze delle persone residenti, che siano varie e qualificate, che sollecitino la possibilità di scelta e la partecipazione attiva secondo le proprie capacità e favoriscano le relazioni e la riflessività, oltre a stimolare le capacità motorie.



Che per la persona affetta da demenza significa....

- ❖ Individuare attività occupazionali che la persona può svolgere in concomitanza di alcune delle attività di vita quotidiana (colazione, pranzo, cena), quali apparecchiare, sparecchiare, rassettare la sala da pranzo, etc. sia che possa svolgere nell'arco della giornata in assenza di interventi di grande o piccolo gruppo strutturati, es. piegatura stoffe, dipingere, curare le piante e l'orto, fare piccole manutenzioni, riparare oggetti rotti, etc. Le attività proposte si baseranno inizialmente sulla storia biografica riferita dai familiari, ma ad esse va associata la possibilità di sperimentarne di nuove, osservando e registrando le reazioni della persona.
- ❖ Favorire le attività manuali che consentano un'attivazione delle competenze procedurali (ad es. fare il caffè, riordinare l'armadio, vestirsi, lavarsi i denti), che da un lato consentono la gestione dell'affaccendamento se presente e dall'altro permettono alla persona di sentirsi competente.
- ❖ Promuovere l'attività fisica, l'impegno in attività considerate piacevoli dalla persona (sulle quali convogliare le energie della persona)
- ❖ Impegnarsi a dare un senso a comportamenti che apparentemente possono apparire privi di significato, ma che sono significativi per chi li fa, riconoscendoli come operosi.
- ❖ Permettere alla persona affetta da demenza di svolgere le attività di cui è capace, nel modo in cui è capace, facendola sentire libera e non giudicata e permettendole di sentirsi operosa.

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

I nostri impegni

- ♣ Facilitare le relazioni tra gli anziani residenti nella struttura, creando le condizioni per la nascita di nuove amicizie ed affetti, dando spazio alla conversazione in piccoli gruppi, offrendo ritagli di tempo auto gestito, garantendo opportunità di scelta del compagno/a di stanza o di tavola.
- ♣ Promuovere la presenza in struttura di figure significative per gli anziani residenti, favorendo la loro visita e la loro permanenza ed offrendo servizi integrativi e aperti al territorio per facilitarla. Promuovere altresì il rientro in famiglia in tutte le occasioni possibili.
- ♣ Consentire, nei limiti del possibile, attività di accudimento e cura di piccoli animali aventi valore affettivo, personali o comunitari che siano, e l'interazione con gli stessi.
- ♣ Valorizzare la memoria, la storia di vita, la personalità e la ricchezza di relazioni degli anziani residenti, promuovendone una conoscenza rispettosa ed interessata e riconoscendo nella persona lo spessore di ciò che è stata nella vita.
- ♣ Sollecitare la personalizzazione degli spazi privati e valorizzare i ricordi e gli oggetti personali degli anziani residenti, trovando idonee forme di flessibilizzazione degli spazi.

Che per la persona affetta da demenza significa....

- Sentire riconosciute le proprie inclinazioni affettive, le proprie "simpatie" ed "antipatie", sia verso gli altri residenti che verso gli operatori. Significa:
 - valorizzare tali manifestazioni come possibilità di intervento e di espressione della persona stessa, in cui le relazioni che si configurano come privilegiate possano divenire strumenti utili a promuovere e garantire il benessere della persona, ossia il suo star bene al di là della patologia e dei deficit funzionali e cognitivi;
 - che gli operatori riconoscono l'affezione verso alcuni oggetti personali (es. piante, scarpe, coperte, etc.) e ne valorizzano l'uso o la cura da parte dell'anziano;
 - percepire che la modalità privilegiata di interazione con la persona si caratterizza per un accento fondamentale a tutti gli aspetti non verbali della comunicazione, quindi la prossemica, la vicinanza, il contatto oculare, in cui il contatto fisico e l'abbraccio sono utilizzati come alcune delle modalità possibili per esprimere affetto, ma non le uniche.
- Nella relazione con la persona focalizzarsi sulla percezione e sulla ricerca di significato dei suoi stati emotivi, legittimandoli, aiutandolo a dare un nome alle emozioni, a modularle quando necessario, ad allontanare quando possibile eventuali fonti di stati d'animo negativi. In ogni caso accogliere gli stati d'animo negativi in quanto espressione di quello che la persona è.
- Promuovere tra gli operatori e l'équipe la conoscenza delle storie di vita delle persone con demenza e l'attenzione a cogliere le abilità conservate di ognuno e 'vivere nel mondo di volta in volta scelto' (anche nel passato quando desiderato). Considerare il contributo del/i caregiver come una risorsa da valorizzare, integrando le informazioni di quest'ultimo con quelle del personale (stimolare la sana curiosità – desiderio di conoscenza).
- Ampliare le opportunità di contatto ed accudimento con animali da compagnia, supportando la persona negli adempimenti di cura per consentirle di focalizzarsi sulla relazione con l'animale.



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

I nostri impegni

- ♣ Garantire a tutte le persone residenti la possibilità di riflessione e raccoglimento, predisponendo a tale scopo idonei spazi, anche di culto e rendendoli facilmente accessibili anche individualmente, con l'offerta discreta, ma regolare di un supporto e di un'assistenza spirituale a richiesta che sappia farsi carico di eventuali istanze religiose diverse.
- ♣ Offrire a tutti gli anziani residenti che lo desiderano un supporto di ascolto e rielaborazione della propria vita e della propria condizione di dipendenza, anche attraverso un servizio psicologico specifico, al fine di facilitare l'accoglimento della nuova situazione e affrontare positivamente i cambiamenti.
- ♣ Considerare il percorso di avvicinamento alla morte come un fatto naturale e possibile ed offrire agli anziani residenti ed ai loro cari un supporto competente, empatico e discreto, che faciliti la loro presenza e consenta di vivere bene anche questo momento, cercando di garantire a coloro che non hanno riferimenti una vicinanza costante.
- ♣ Creare le condizioni per raccogliere e tenere in considerazione le indicazioni anticipate di cura e le volontà della persona in particolare per quanto riguarda la gestione del fine vita.



Che per la persona affetta da demenza significa....

- ❖ Prestare attenzione agli aspetti della ritualità e del ritmo e ciclicità del tempo impressi nella memoria, consentendo e facilitando la partecipazione ai momenti religiosi (messa e rosario) in base alle abitudini di vita ed alle sensazioni di benessere delle persone disorientate, creando le condizioni per una presenza non disturbante e positiva.
- ❖ Offrire una particolare attenzione alla rielaborazione della diagnosi di demenza sia alle persone interessate, (nella fase iniziale di comprensione della propria situazione), sia ai loro cari che si confrontano costantemente con il lutto per la perdita di autonomia del loro caro e i profondi cambiamenti che caratterizzano il progredire della patologia.
- ❖ Affinare la capacità di cogliere il bisogno di spiritualità anche attraverso le emozioni manifestate della persona affetta da demenza e offrire ambienti o accorgimenti che facilitino il rilassamento e il benessere psicologico individuale che siano effettivamente fruibili e fruiti dalle persone affette da demenza.

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

I nostri impegni

- ♣ Dare all'ambiente residenziale un aspetto accogliente, caldo, adatto alle necessità ed alle patologie dei residenti senza essere forzosamente sanitario, rifiutando i modelli dell'ospedale e dell'albergo per avvicinarsi il più possibile al modello della casa.
- ♣ Garantire la vicinanza al verde a tutte le persone residenti, ove possibile realizzando collegamenti diretti e sicuri con aree verdi esterne fruibili ed adatte alla fruizione, e comunque, per coloro che non possono fruirne per motivi sanitari, cercando di creare angoli verdi o di visione del verde in punti diversi della struttura.
- ♣ Considerare la stanza come la casa del residente, facendo in modo che possa essere utilizzata anche per scopi diversi dal sonno e dall'allettamento in caso di malattia e possa presentarsi accogliente ed ospitale anche per gli esterni, rendendola il più possibile flessibile e personalizzabile.



Che per la persona affetta da demenza significa....

- Creare un ambiente tranquillo, sicuro, rassicurante che faciliti l'orientamento, che abbia le caratteristiche di uno spazio protesico e specificamente pensato per le persone affette da demenza.
- Fare in modo, in particolare negli ambienti comuni e negli spazi condivisi e non specializzati, che l'arredo, i colori e l'organizzazione dello spazio risultino facilitanti e non penalizzanti per le persone con disorientamento cognitivo.
- Prestare attenzione a che l'ambiente di vita venga via via adeguato alle proprie mutate abilità conservate, sia da un punto di vista fisico che cognitivo e relazionale, ed ai propri desideri in particolare per quanto riguarda gli spazi privati.
- Individuare percorsi protetti e guidati che facilitino l'espressione dell'esigenza di movimento delle persone affette da demenza e consentano la fruizione dell'esterno in sicurezza.
- Utilizzare la domotica e la tecnologia in una logica di benessere della persona, di personalizzazione nella fruizione in sicurezza dell'ambiente abitativo e di valorizzazione delle abilità conservate, evitando l'eccesso di controllo e di automazione che riducano la percezione di libertà ed autonomia/autodeterminazione della persona.
- Offrire ambienti specificamente dedicati al rilassamento e/o alla stimolazione sensoriale.

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

I nostri impegni

- ♣ Adottare un'ottica bio-psico-sociale, in cui la patologia e le eventuali difficoltà di tipo cognitivo o funzionale siano considerate come alcuni degli aspetti della persona e non la sua unica possibilità di espressione.
- ♣ Curare la fase di accoglienza e di inserimento della nuova persona in struttura, sia cercando di conoscerla prima del suo arrivo che dedicandole l'attenzione ed il tempo necessario il giorno dell'inserimento. Avere altresì attenzione all'aspetto emotivo del momento di passaggio, favorendo la vicinanza dei cari e ponendosi in atteggiamento di ascolto delle emozioni e del vissuto della persona nelle prime settimane di ambientamento.
- ♣ Valorizzare lo strumento del Piano Assistenziale Individualizzato (P.A.I.), facendolo diventare il mezzo e l'occasione di una effettiva individualizzazione e personalizzazione dell'assistenza, e non solo un adempimento burocratico obbligatorio per il rispetto dei requisiti di tipo sanitario e assistenziale. Responsabilizzare gli operatori affinché sappiano riconoscere la persona descritta nel P.A.I., prima ancora della patologia e del problema, persona con tutta la sua storia, le sue caratteristiche, le sue potenzialità, facendo in modo che anche i suoi cari partecipino da protagonisti a tale riconoscimento.
- ♣ Considerare la storia personale, le esigenze e le preferenze individuali come risorse e potenzialità, per garantire una effettiva personalizzazione dell'assistenza impegnandosi a venire incontro alle richieste specifiche che possono contribuire a migliorare la qualità della vita dei residenti.
- ♣ Diffondere a tutti gli operatori la consapevolezza dell'importanza della relazione in ogni attività di servizio o di cura, anche quando sembra non esserci più capacità di percezione o di risposta da parte dell'anziano residente, aumentando la capacità, individuale e dell'équipe, di riflettere sugli effetti delle proprie scelte e strategie relazionali e dei propri comportamenti, per migliorare la propria capacità di fare della sensibilità relazionale uno strumento ed uno stile di assistenza e cura.

Che per la persona affetta da demenza significa....

- ❖ Accostarsi all'anziano affetto da demenza con un atteggiamento empatico, riconoscere il suo mondo al fine di farlo sentire accolto e compreso nelle sue necessità, prima ancora che esse possano essere effettivamente soddisfatte, ricollegando il momento presente alla fase della storia personale che risulta significativa per la persona.
- ❖ Valorizzare la presenza e la conoscenza delle persone da parte dei loro cari, coinvolgendoli costantemente nella individuazione dei desideri e delle preferenze delle persone, nella lettura e nella decodificazione dei feedback comportamentali di benessere o malessere, nella personalizzazione degli interventi.
- ❖ Garantire una specifica competenza e supervisione dell'équipe e dei singoli professionisti per la gestione delle relazioni con la persona demente.
- ❖ Curare in modo particolare i momenti di transizione e cambiamento (compreso il momento dell'inserimento in struttura, ma non solo) in modo da limitarne l'impatto disorientante sulla persona.



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

I nostri impegni

- ♣ Creare le premesse organizzative e strutturali perché le Strutture residenziali per anziani diventino un luogo centrale della vita della comunità, garantendo permeabilità tra la struttura e l'esterno ed accessibilità alla struttura ed ai suoi spazi comuni, in modo rispettoso dei residenti, ma tale da non lasciarli isolati dalla comunità e rendendo la struttura attrattiva come luogo di socializzazione anche con la messa a disposizione di servizi per gli esterni.
- ♣ Costruire reti di relazione, scambio e comunicazione (anche facilitando quelle di iniziativa individuale dei residenti) che facilitino la relazione ed il contatto con il territorio e la comunità nelle sue varie forme di aggregazione, affinché gli anziani residenti mantengano il maggior numero possibile di relazioni sociali e possano cogliere l'occasione di ricostruirle anche attraverso il supporto dell'ambiente comunitario della residenza.
- ♣ Trasformare e superare l'immagine stereotipata della "Casa di Riposo" come ultima spiaggia (il vecchio ospizio o ricovero), promuovendo, attraverso una comunicazione attenta ed intelligente (attraverso molteplici e differenziati strumenti di comunicazione strategica) una visione sociale della struttura residenziale come luogo delle opportunità per coloro che hanno limitazioni permanenti derivanti da condizioni di non autosufficienza.
- ♣ Coinvolgere in azioni di volontariato e di servizio le differenti fasce generazionali, in modo da abbattere le barriere ed i pregiudizi relazionali nei confronti degli anziani non autosufficienti, migliorando e rafforzando anche la loro immagine personale nella comunità.
- ♣ Coinvolgere familiari e cari significativi nella vita della struttura.

Che per la persona affetta da demenza significa....

- ❖ Parlare anche alle realtà sul territorio di demenza (per es. scuole, associazioni, ospedali...) in modo da far crescere la conoscenza e la cultura del rispetto. Tutto questo per garantire la permeabilità con il territorio (per una 'reintegrazione' sociale) e per contribuire a ridurre lo stigma del ricovero in struttura e della malattia.
- ❖ Promuovere una relazione con il territorio per renderlo capace di riconoscere la demenza e farsene carico in forma di responsabilizzazione della comunità, in modo che la presenza all'esterno delle persone con demenza sia accettata e favorita dall'atteggiamento accogliente della comunità.
- ❖ Offrire un contesto capace di supportare ed abilitare tirocinanti, volontari ed care givers informali a relazionarsi con le persone con demenza in modo competente.
- ❖ Essere in grado di supportare e coinvolgere le famiglie nella gestione della relazione con la persona demente.



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

I nostri impegni

- ♣ Offrire un contesto organizzativo e professionale di cura altamente qualificato, che faccia dell'integrazione socio-sanitaria e del rifiuto della medicalizzazione fine a se stessa gli elementi guida di una presa in carico orientata alla salute complessiva della persona nella sua dimensione esistenziale.
- ♣ Realizzare tutte le attività di prevenzione, diagnostiche, terapeutiche ed assistenziali necessarie a garantire la salute degli anziani residenti con una costante attenzione al loro impatto sulla qualità della vita della persona, alla ricerca di ogni possibile forma di conciliazione tra qualità cura e qualità della vita, evitando eccessi ed ostinazioni che senza offrire garanzie di miglioramento significativo delle condizioni cliniche peggiorano invece le condizioni di vita limitando ulteriormente le possibilità dell'anziano residente.
- ♣ Adottare una efficace e ragionevole valutazione dei rischi sanitari ed assistenziali (risk management) come cultura e metodo organizzativo proattivo finalizzato alla prevenzione a 360° e non come mera applicazione di procedure e consuetudini, avendo attenzione al contesto di vita dell'anziano non autosufficiente ed al bilanciamento per una gestione del rischio attenta alla valorizzazione delle abilità conservate.
- ♣ Condividere nell'équipe e mettere a disposizione del residente e dei suoi cari in modo corretto, semplice e piano, nonché rispettoso delle norme sulla riservatezza, tutte le informazioni sanitarie ed assistenziali importanti per facilitare la collaborazione (compliance) nella cura della persona e l'espressione di un consenso effettivamente informato e consapevole sulle scelte, in particolare in materia di conciliazione tra qualità della cura e qualità della vita.

Che per la persona affetta da demenza significa....

- ❖ Prestare una attenzione particolare alla lettura delle manifestazioni di disturbo comportamentale come potenziale segnale di dolore inespresso e lavorare per ridurre al massimo l'impatto del dolore nelle persone non in grado di comunicarlo con le parole.
- ❖ Ridurre sensibilmente il ricorso ai farmaci per la gestione dei problemi assistenziali quotidiani (ad esempio stipsi, malnutrizione, disturbo comportamentale, inversione sonno veglia, ecc.), in una logica di sempre maggiore appropriatezza. Valutare altresì l'effettività beneficiabilità di tutte le attività diagnostiche terapeutiche aventi particolarmente invasivo e destabilizzante, in particolare quando necessitano di invii in strutture ospedaliere.
- ❖ Applicare tecniche non farmacologiche che risultano utili, individualizzate e scelte in base alle caratteristiche della persona.
- ❖ Proporre gli interventi terapeutici e riabilitativi nel rispetto della consapevolezza della persona, individuando le modalità più consone ad un'effettiva aderenza dell'anziano alle indicazioni terapeutiche.



Libertà è ...

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

I nostri impegni

- ♣ Garantire la possibilità a tutti i residenti di muoversi con la maggiore autonomia e libertà possibile, nel più ampio ambito spaziale disponibile e desiderato, riducendo al minimo gli strumenti di contenzione che limitano la libertà di movimento per ragioni di sicurezza e migliorandone costantemente le modalità di prescrizione, utilizzo e monitoraggio, alla ricerca di tutte le alternative che la tecnologia è in grado progressivamente di offrire per la loro rimozione o sostituzione.
- ♣ Promuovere una cultura del personale nell'approccio al residente che sappia valorizzarne la libertà e l'autonomia, stimolandone l'esercizio della libertà di scelta e la partecipazione alle decisioni, anche costruendo sempre maggiori ambiti organizzativi in cui sia possibile esercitare la propria libertà di scelta e decisione ed esprimere preferenze individuali. Valorizzare tutte le forme di partecipazione possibile del residente e dei suoi cari.
- ♣ Creare le premesse organizzative affinché, anche a fronte di diversi gradi di lucidità ed orientamento cognitivo, a tutti i residenti che ne hanno ancora una capacità almeno parziale sia consentito di esercitare forme di autonomia economica e di gestione individuale e personale del proprio denaro sia all'interno che all'esterno della struttura, prevedendo idonee modalità di sostegno e tutela per coloro la cui capacità è solo parziale o comunque limitata.



Che per la persona affetta da demenza significa...

- ❖ Impegnarsi ad evitare il ricorso a strumenti di limitazione dell'autonomia di movimento o a farmaci per la gestione dei disturbi comportamentali, considerandoli invece come una modalità di espressione di uno stato emotivo della persona e non come un problema assistenziale da risolvere.
- ❖ Adottare tutti gli accorgimenti organizzativi affinché la predisposizione di uno spazio protesico dedicato (nucleo) non diventi una forma di preclusione o limitazione costante nelle possibilità di movimento e fruizione degli altri spazi.
- ❖ Promuovere nei familiari una cultura di accettazione degli eventuali cambiamenti intervenuti nel proprio caro in seguito alla malattia, in modo che sappiano valorizzare e tutelare la libertà e l'autonomia della persona con demenza, anche quando questa si esprime in comportamenti in contrasto con le aspettative dei familiari stessi.
- ❖ Responsabilizzare gli operatori affinché le scelte quotidiane da loro operate al posto degli anziani con demenza siano collegate agli orientamenti ed alle abitudini di vita rilevate.

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

I nostri impegni

- ♣ Riconoscere l'importanza del momento del pasto da un punto di vista fisico, psicologico e relazionale, curandone varietà, gusto, collegamento all'esperienza di vita, in un contesto rispettoso degli effetti sulla salute ed attento a stimolare le capacità sensoriali, cognitive e relazionali delle persone.
- ♣ Curare il servizio di ristorazione e di distribuzione del pasto in modo attento: alla presentazione dei piatti, all'allestimento e nella preparazione dell'ambiente (sia esso una sala ristorante, un soggiorno di nucleo o la stanza della persona allettata), al comportamento del personale, in modo da mantenere il più possibile alto il desiderio di alimentarsi anche nelle persone a maggiore rischio nutrizionale.
- ♣ Studiare costantemente modalità di adattamento del menù, dei piatti, degli strumenti e dell'ambiente, tali da consentire il più possibile di gustare colore e sapore delle pietanze anche a coloro che hanno limitazioni derivanti da patologie dell'alimentazione, garantendo misure organizzative ed ambientali per garantire la qualità del momento del pasto anche alle persone meno autonome.



Che per la persona affetta da demenza significa....

- Comprendere quando per la persona con demenza l'esperienza del mangiare e l'occasione di mangiare diventa più importante del momento e del modo del pasto, riorganizzando intorno a questa nuova esigenza i momenti alimentari:
 - con flessibilità di modalità, tempo e luogo;
 - con l'utilizzo di elementi familiari che richiamino la memoria dell'esperienza casalinga del mangiare e siano direttamente collegati con il piacere e le emozioni positive del mangiare in sé.

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.

I nostri impegni

- ♣ Realizzare un ambiente residenziale complessivamente di qualità, che offra un'impressione piacevole ed accogliente all'ingresso, in cui sia facile orientarsi e intuire i percorsi, che sia tranquillo e capace di facilitare le relazioni, bello e curato.
- ♣ Costruire ambienti e contesti organizzativi in cui a tutti sia possibile di esprimere se stessi senza essere di disturbo agli altri individuando modalità per valorizzare spazi fisici privati in forma individuale dalla stanza singola ai piccoli spazi di incontro.
- ♣ Stimolare la tensione dell'organizzazione verso il miglioramento delle competenze del personale, la gestione delle ricadute delle attività formative e la diffusione delle competenze e della conoscenza.
- ♣ Favorire lo sviluppo di un clima organizzativo positivo, che garantisca qualità e soddisfazione per il lavoro agli operatori, fiducia e ascolto ai residenti, ai loro cari ed a tutti i portatori di interesse, presidiando in particolare il monitoraggio del clima interno e del benessere organizzativo del personale ed il coinvolgimento delle persone care ai residenti nella valutazione e nel miglioramento della qualità del servizio nel suo complesso.



Che per la persona affetta da demenza significa....

- ❖ Allenarsi a relazionarsi con la persona affetta da demenza accompagnandola nel suo mondo e provando a guardare la realtà con i suoi occhi, anche attraverso un costante aggiornamento e supervisione per gli operatori del nucleo, avendo particolare attenzione ai loro vissuti.
- ❖ Prevenire le reazioni aggressive e i disturbi del comportamento grazie ad un'osservazione attenta della persona, la sua conoscenza e la prevenzione degli eventi scatenanti.
- ❖ Garantire un ambiente di vita rilassato e sereno.

(E' necessario) individuare i fattori che influiscono sulla qualità della vita in condizioni di non autosufficienza e costruire metodi di valutazione adeguati.

Antonio Censi, Il rispetto per la biografia dell'anziano: riorientare le politiche per gli anziani non autosufficienti, in Animazione sociale, Gruppo Abele, Torino n. 12-2009



qualità & benessere

Il marchio Q&B® è un marchio registrato di proprietà di Qu.Be. srl