

Uno strumento di valutazione reciproca e partecipata

Intervista all'ing. Mario Iesurum Responsabile del marchio Q&B

Si legge dal sito internet che il marchio qualità & benessere® è uno strumento di autovalutazione / valutazione reciproca e partecipata della qualità e del benessere degli anziani nelle strutture residenziali basato su un approccio innovativo(..) Il livello di "qualità erogata" in struttura è misurato attraverso 104 indicatori strutturati su 12 fattori corrispondenti ad altrettante dimensioni significative per la qualità della vita ed il benessere.

Ogni struttura aderente autovaluta nel modo più obiettivo ed equilibrato possibile la propria capacità di realizzare qualità nei dodici fattori stabiliti. L'autovalutazione viene verificata e possibilmente confermata da un team di tre esperti tra cui due provenienti da strutture analoghe (pari). L'applicazione del modello mette in risalto i punti di forza e le criticità spingendo al miglioramento, valorizzando le strutture, gli operatori e lo strumento stesso, frenando ed eliminando del tutto l'autoreferenzialità.

Abbiamo rivolto alcune domande al responsabile del Marchio, Ing. Mario Iesurum.

D. A quali principali esigenze risponde l'attività del "marchio"?

Ing Iesurum. Il focus del modello è la valutazione del benessere dell'anziano residente in struttura andando a misurare gli effettivi risultati ottenuti anche attraverso il coinvolgimento degli anziani stessi e del personale nel processo di valutazione. Nel "marchio q&b" i processi organizzativi vengono letti al fine di comprenderne la loro efficacia in termini di risultato. Inoltre, il governo del processo di miglioramento continuo è un'esigenza soddisfatta insieme a quella di rafforzare il senso di responsabilità degli operatori a tutti i livelli che sono chiamati ad un ruolo e a un coinvolgimento nelle attività di valutazione. Non ultimo vi è l'emersione e la condivisione delle buone prassi presenti nelle strutture per anziani.

D. Quali sono gli strumenti innovativi utilizzati?

Ing Iesurum. L'innovazione consiste nell'integrazione di diversi strumenti e logiche di valutazione della qualità mutuata anche da esperienze e contesti diversi del socio sanitario assistenziale. Benchmarking, peer evaluation ovvero valutazione/confronto tra pari, gruppi di emersione e focus group, web 2.0 sono solo alcune delle metodologie e strumenti che vengono applicati nel percorso di autovalutazione e valutazione reciproca. Il mo-

dello nasce da una ricerca dello stato dell'arte dei modelli di rilevazione della qualità. Ma prima di tutto, e con umiltà, si sono ricercati gli elementi principali dello stare bene in struttura e quindi le dimensioni importanti nella vita degli anziani per mezzo di un processo di confronto che ha coinvolto più di 300 soggetti interessati in rappresentanza di Presidenti, Amministratori, Direttori, figure professionali operanti all'interno delle strutture, anziani residenti e loro cari, figure istituzionali e rappresentanti politici.

D. Quanti enti hanno partecipato alle attività del "marchio"?

Ing Iesurum. Nel complesso circa un centinaio. L'ultima valutazione ha riguardato 60 enti, con una diffusione molto ampia nell'Italia settentrionale con otto regioni coinvolte.

D. E i risultati?

Ing Iesurum. 10 anni di attività e circa 100 enti coinvolti sono già un valido parametro per valutare la diffusione e il grado di attendibilità del progetto. Il miglioramento avviato dalle organizzazioni partecipanti e l'attivazione di una estesa comunità di pratica con un forte spirito cooperativistico è il risultato principale raggiunto. Da alcuni anni realizziamo un convegno di "restituzione" pubblica dei risultati ottenuti con l'applicazione del modello e con grande soddisfazione, abbiamo constatato un sistematico aumento d'interesse alle tematiche proposte. Vengono presentati i risultati e contestualmente descritte le buone prassi ed i progetti di miglioramento delle strutture orientati alla qualità della vita e sostenibili nell'attuale difficile contesto socioeconomico.

D. Per concludere: quali progetti per il futuro?

Ing Iesurum. Il modello nella sua identità di base continuerà a evolversi e migliorarsi anche alla luce delle modifiche in atto nelle strutture per anziani e della rete familiare date dal contesto socioeconomico ed alla sempre maggiore compromissione all'ingresso. Inoltre in "cantiere" abbiamo lo sviluppo di un modello a partire dall'attuale specificatamente messo a punto per i nuclei con alta incidenza di demenze. Vi sono anche richieste di sviluppo di modelli analoghi in altri contesti quali quello della disabilità, dei minori e del domiciliare. Lo slogan è: continuare a percorrere la strada avviata ampliando sempre di più la comunità di pratica.



Ing. Mario Iesurum
Responsabile del
marchio Q&B

< Autovalutazione
e miglioramento

< Focus del modello è il
benessere dell'anziano

> Evoluzione del model
lo per problematiche
alzheimer

