

qualità & benessere

BEN-
FARE

www.benfare.it

Le persone
fanno la qualità

Liberi da contenzione si può
..... si deve
..... come ?

Adria, 29 settembre 2017

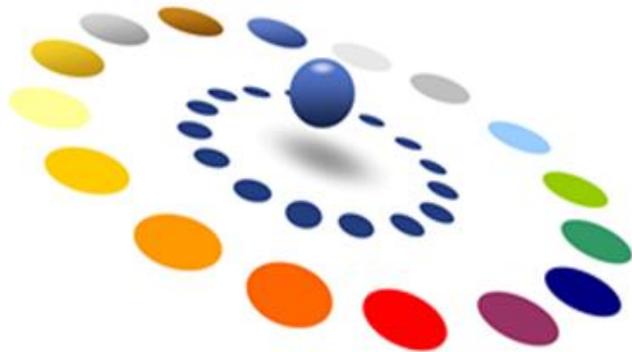
Il Marchio Qualità & Benessere

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

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

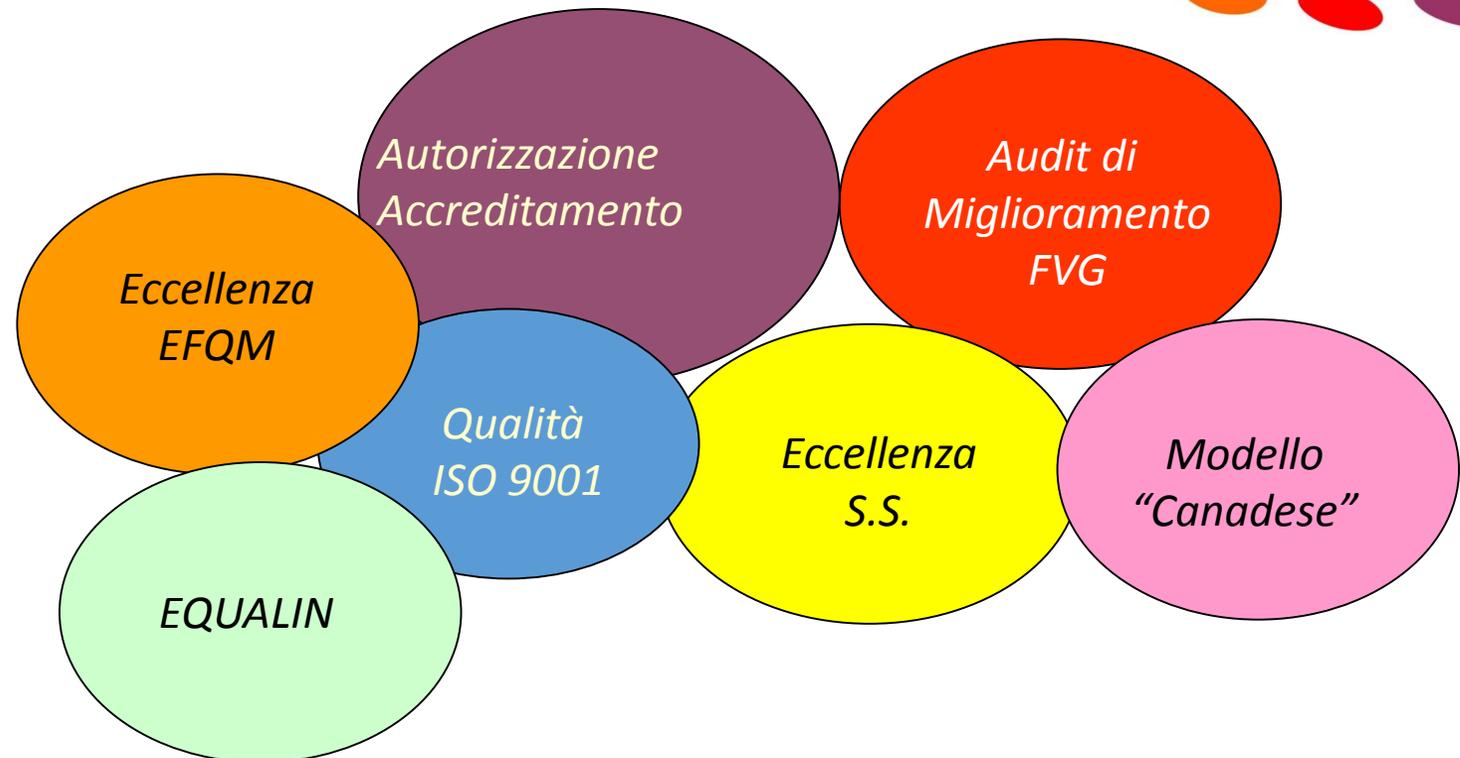
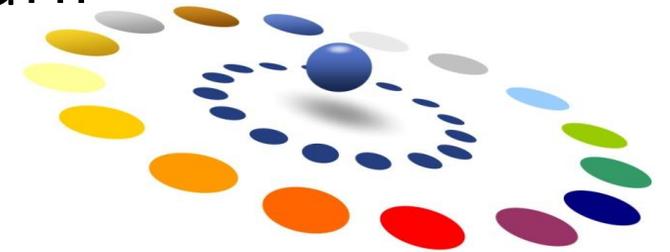
...

Nel 2007 va regime

...

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



qualità & benessere

	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

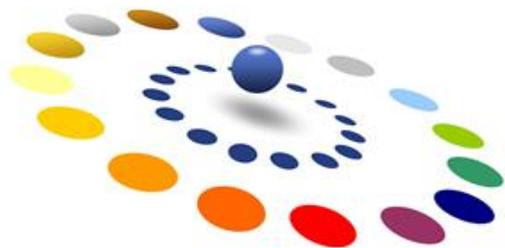
Dare un senso alle cose ...

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.

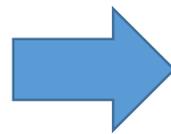
L'arte della Qualità della Vita nelle Strutture Residenziali per Anziani



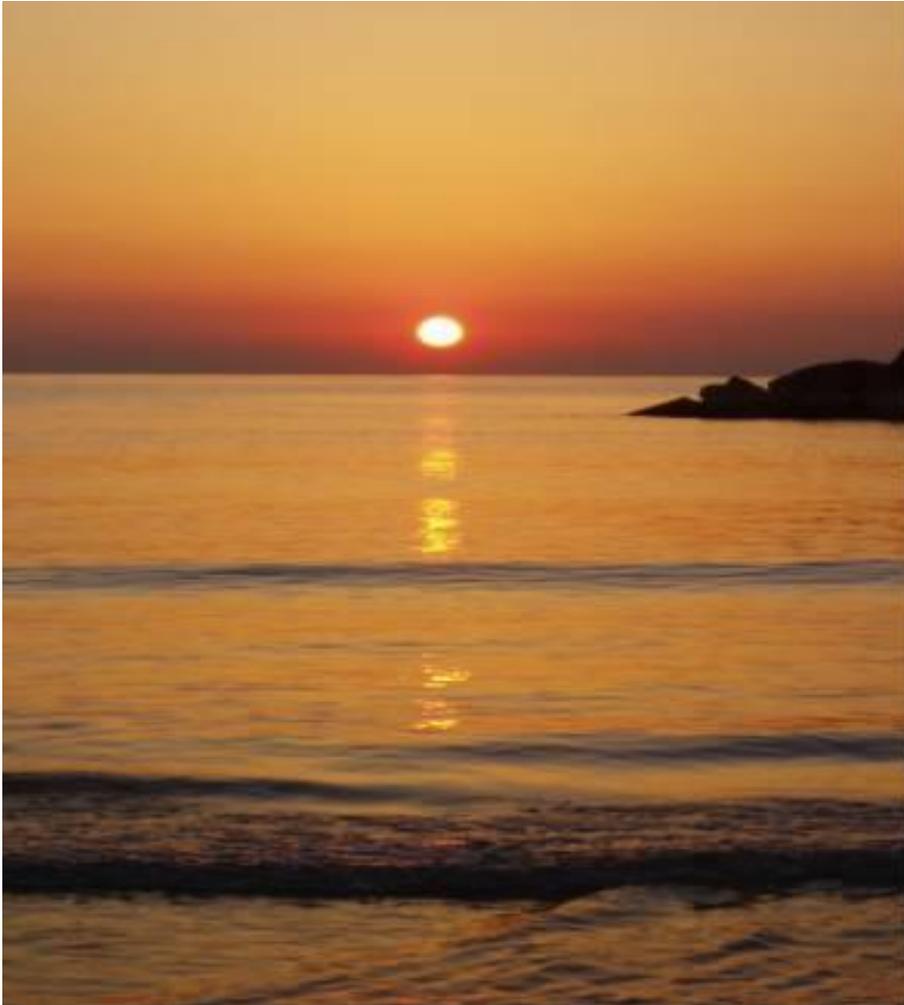
*L'arte della Qualità della Vita
nelle Strutture Residenziali per Anziani*



Carta dei Valori



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



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.

Radicalamento 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



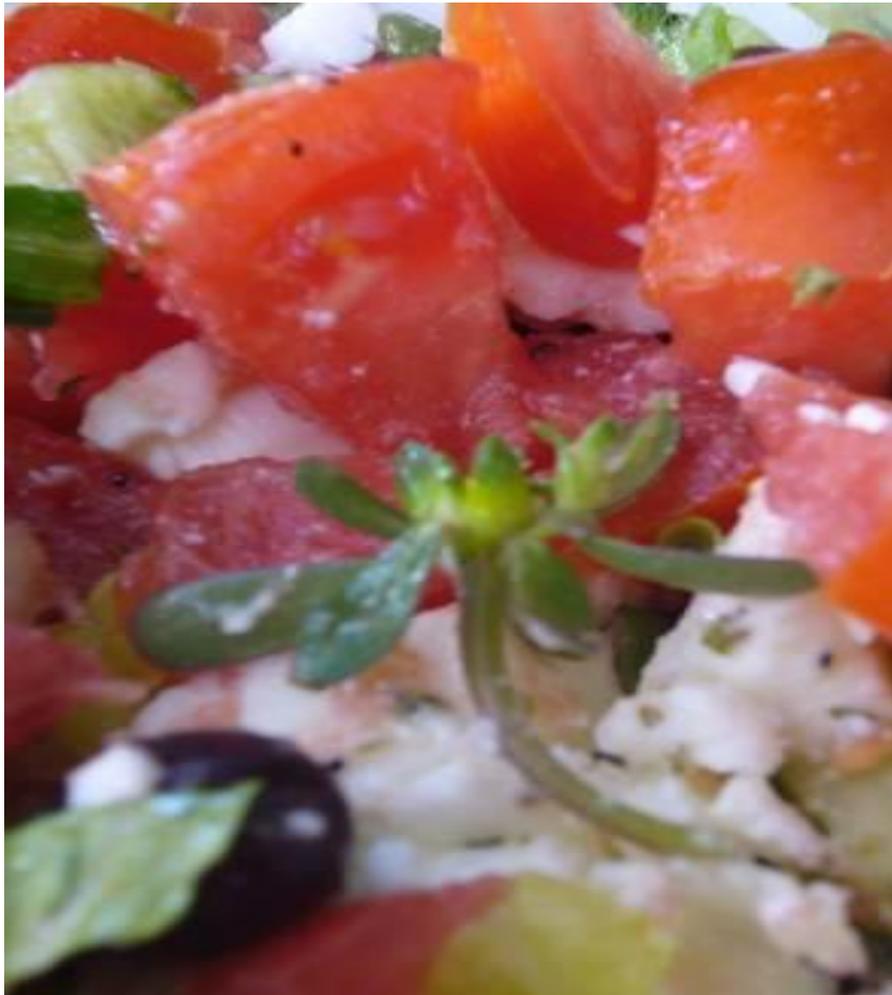
Libertà è ...

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



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 ...

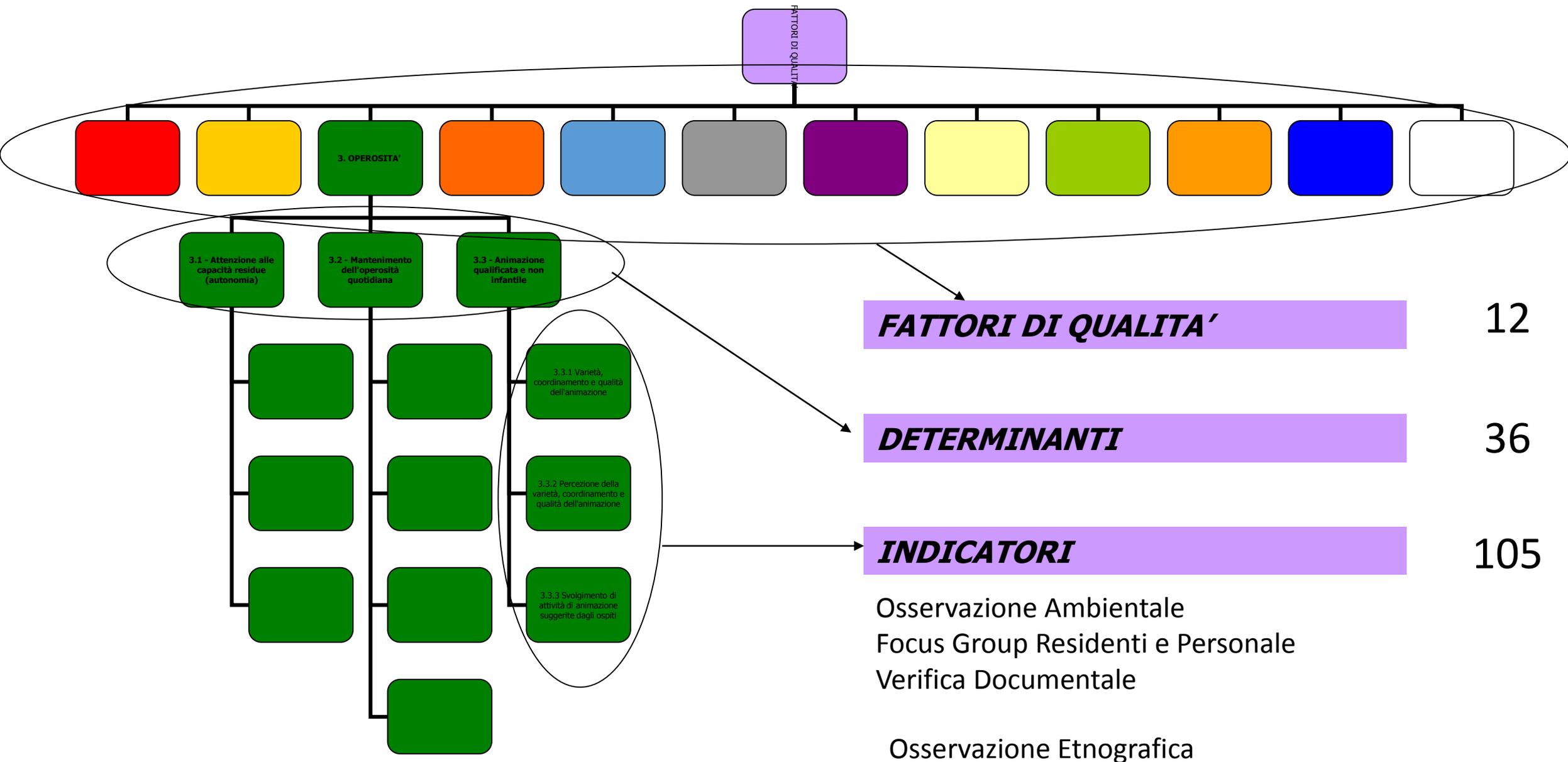
possibilità di vivere in un luogo caldo, accogliente, confortevole, pulito, con un'atmosfera stimolante e rispettosa delle esigenze dei residenti e del contesto della vita comunitaria.

Vivibilità complessiva all'interno della struttura residenziale

Valorizzazione e sviluppo delle competenze del personale

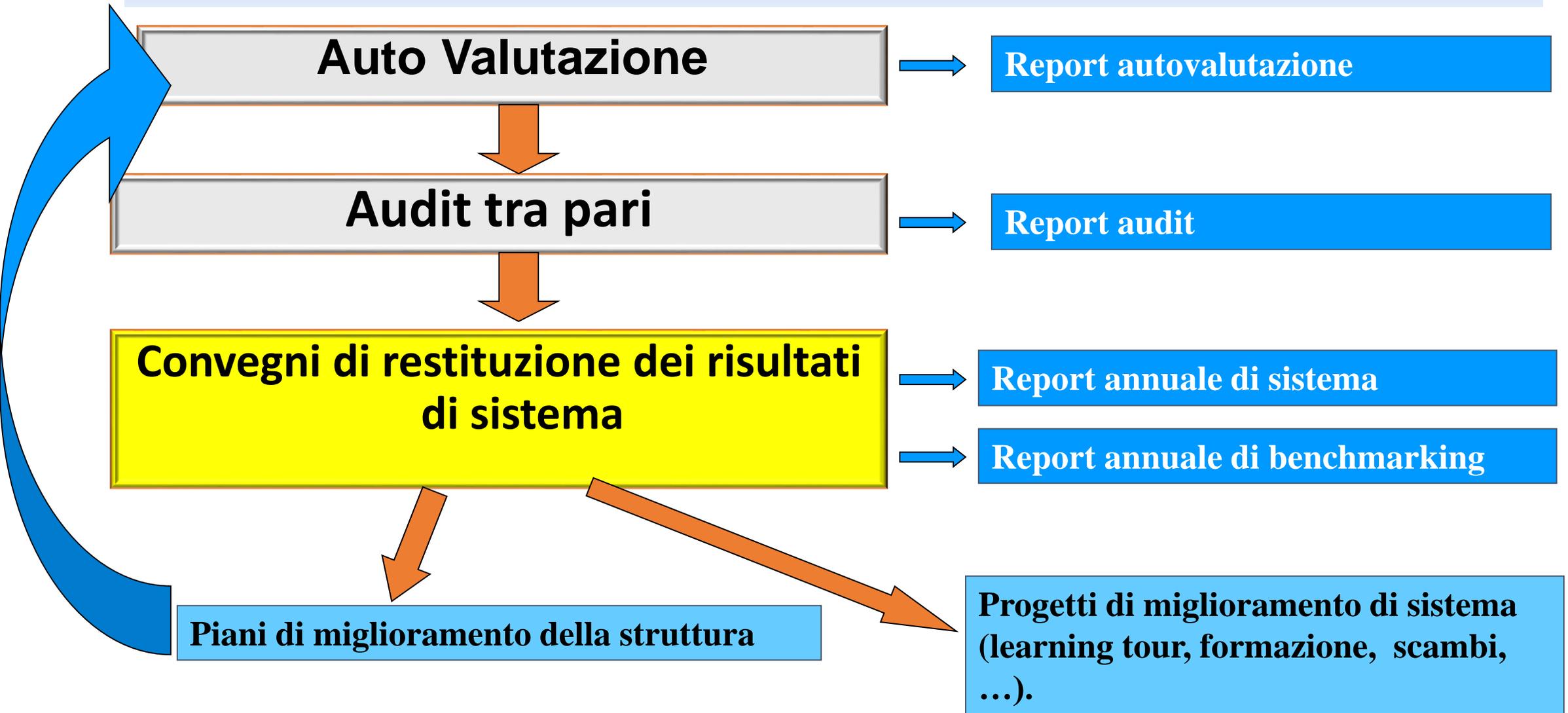
Promozione della vivibilità complessiva della struttura

La struttura del Modello Q & B



Il processo di gestione del modello

Anno dispari : il Benchmarking



IL DATA BASE DI RIFERIMENTO

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

Una comunità di esperti abilitati a
gestire le visite:
circa 200 auditor
(77 nel 2011)

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



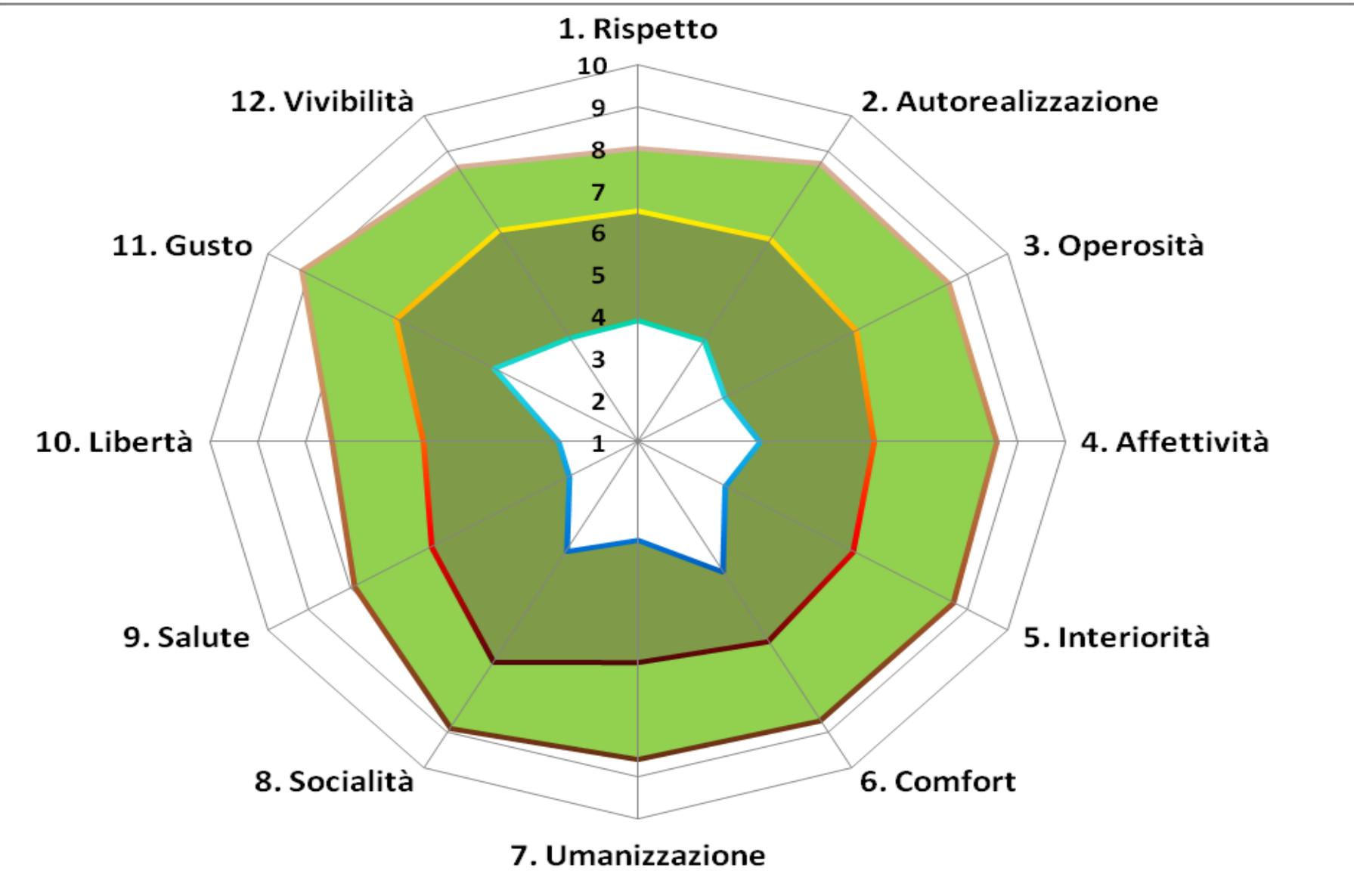
Esiti dei fattori di autovalutazione Anno 2012



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

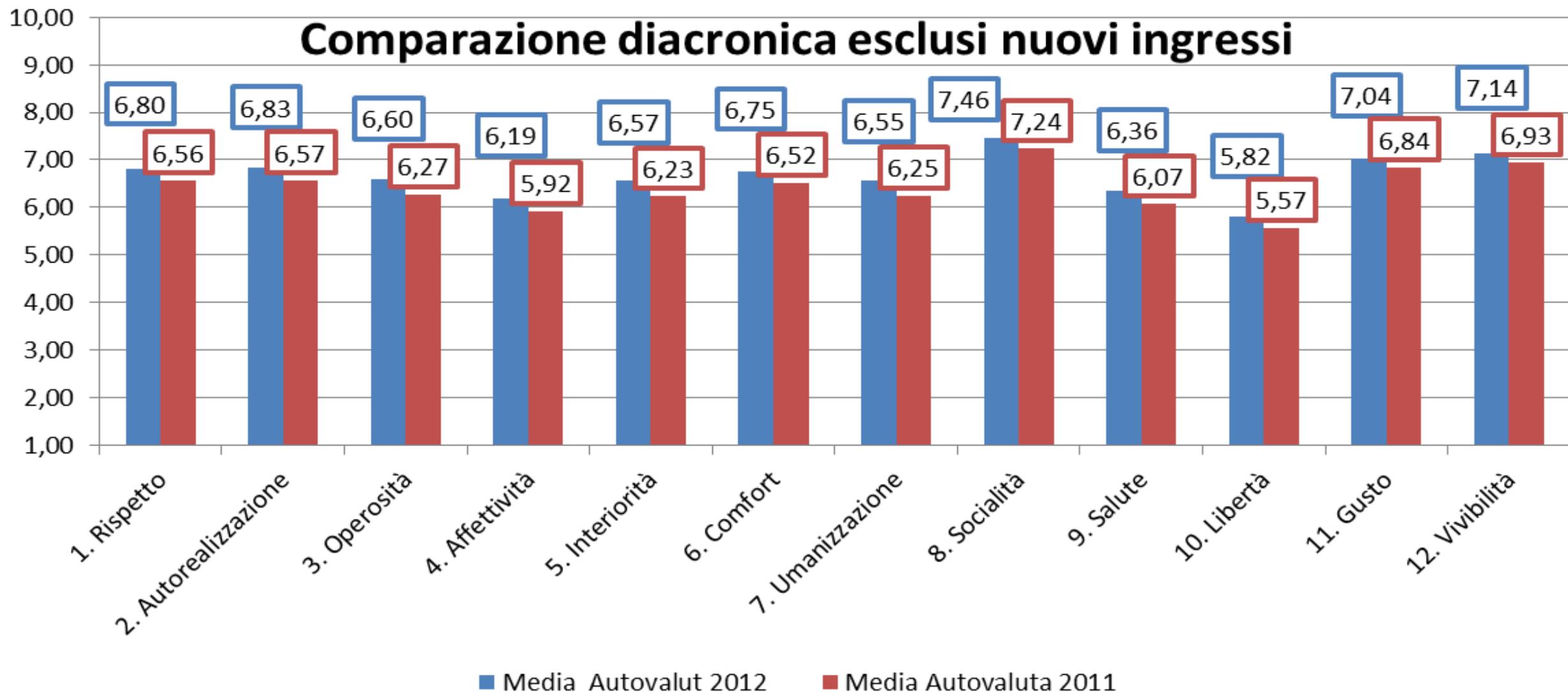
	Naz	BZ	TN	TOSC	VEN	FVG	N-O
1. Rispetto	6,53	7,15	7,00	5,97	5,81	6,11	5,41
2. Autorealizzazione	6,60	6,48	7,11	6,00	6,00	6,36	5,96
3. Operosità	6,33	6,39	6,88	5,56	5,85	5,93	5,33
4. Affettività	5,99	5,35	6,69	5,31	5,60	5,51	5,11
5. Interiorità	6,25	6,45	7,00	5,42	5,57	5,31	5,48
6. Comfort	6,49	6,45	7,07	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

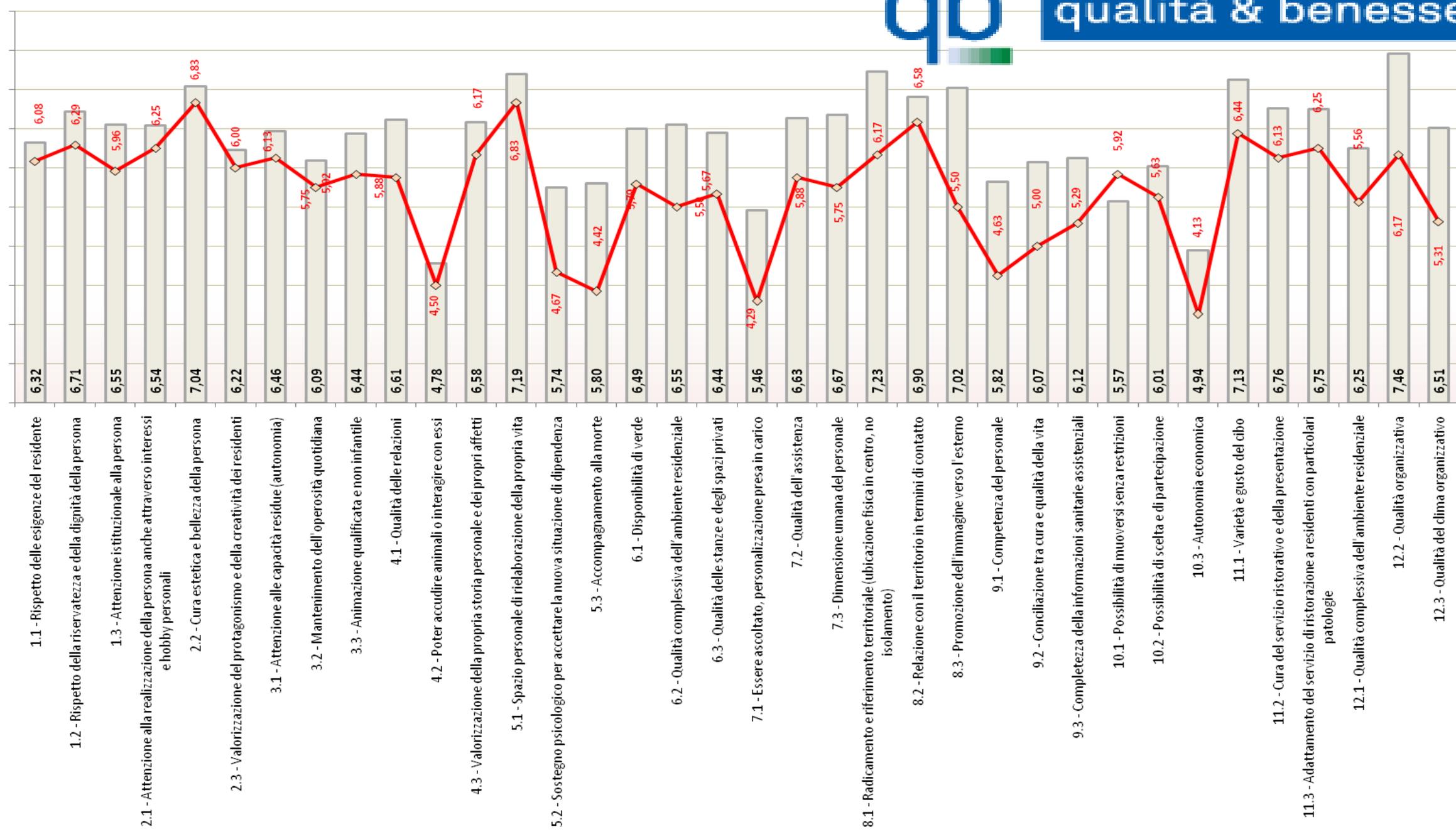


qualità & benessere

Comparazione diacronica esclusi nuovi ingressi

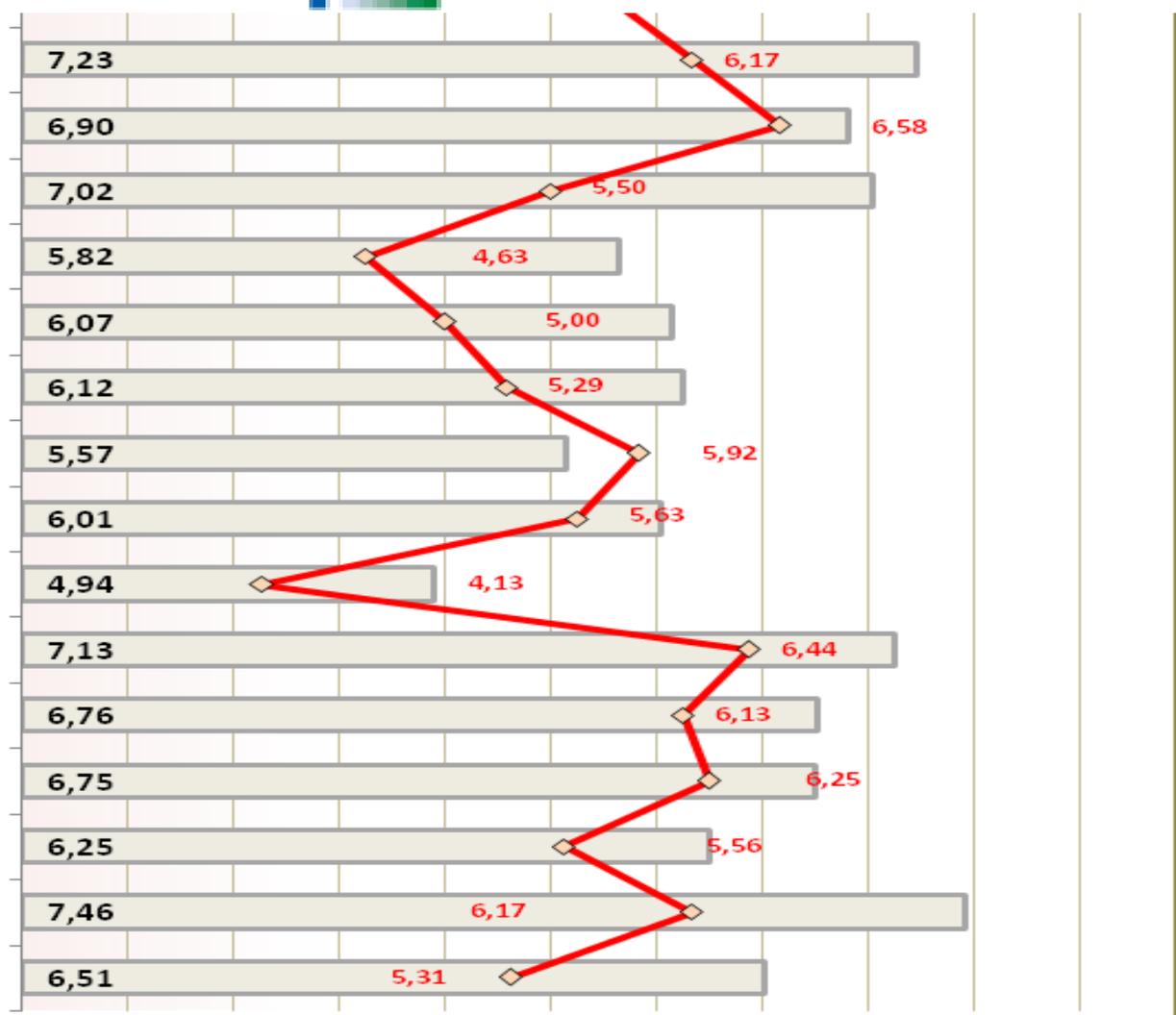
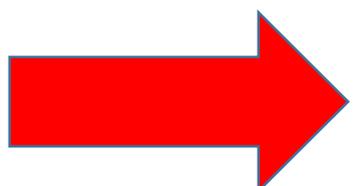


3,00 3,50 4,00 4,50 5,00 5,50 6,00 6,50 7,00 7,50 8,00



qualità & benessere

- 8.1 - Radicamento e riferimento territoriale (ubicazione fisica in centro, no isolamento)
- 8.2 - Relazione con il territorio in termini di contatto
- 8.3 - Promozione dell'immagine verso l'esterno
- 9.1 - Competenza del personale
- 9.2 - Conciliazione tra cura e qualità della vita
- 9.3 - Completezza della informazioni sanitarie assistenziali
- 10.1 - Possibilità di muoversi senza restrizioni
- 10.2 - Possibilità di scelta e di partecipazione
- 10.3 - Autonomia economica
- 11.1 - Varietà e gusto del cibo
- 11.2 - Cura del servizio ristorativo e della presentazione
- 11.3 - Adattamento del servizio di ristorazione a residenti con particolari patologie
- 12.1 - Qualità complessiva dell'ambiente residenziale
- 12.2 - Qualità organizzativa
- 12.3 - Qualità del clima organizzativo



LIBERTA'

Libertà significa la 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.

BEN -
FARE

www.benfare.it

Le persone
fanno la qualità

L'impegno per attuare il valore della

LIBERTA'

BEN-
FARE

www.benfare.it

Le persone
fanno la qualità

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.

L'impegno per attuare il valore della

LIBERTA'

BEN-
FARE

www.benfare.it

Le persone
fanno la qualità

A partire dagli anni '80 la contenzione è stata messa in discussione sia in termini di efficacia sia sul piano etico. Ancora oggi è acceso il dibattito per definire se è opportuno e quando ricorrere a mezzi di contenzione.

La contenzione, infatti, oltre a rappresentare una limitazione della libertà della persona, può avere ripercussioni sul piano psicologico dell'anziano e dei familiari e determinare una sequela di conseguenze fisiche al soggetto "contenuto", oltre che indurre nell'operatore uno stato di pericolosa assuefazione a tali pratiche.

Tra sicurezza e libertà.

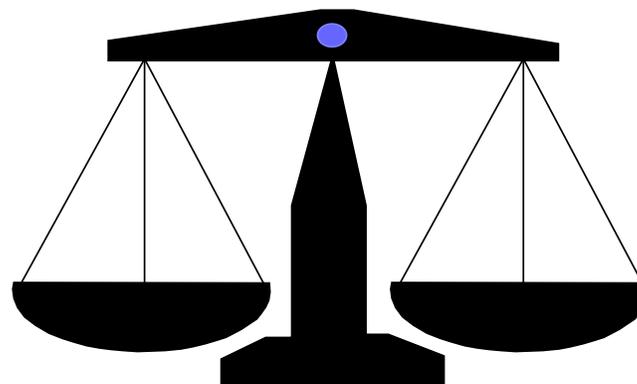
Spesso la parola **contenzione** è accompagnata dal termine **sicurezza**

LIBERTA'

BEN-
FARE

www.benfare.it

Le persone
fanno la qualità



LIBERTA'

SICUREZZA

DIRITTO COSTITUZIONALMENTE TUTELATO – art. 13: la libertà personale è inviolabile

VOLTA A GARANTIRE DI NON PROVOCARE DANNI E NON INCORRERE IN STATI INDESIDERATI

La normativa

DIRITTO COSTITUZIONALMENTE TUTELATO – art. 13: la libertà personale è inviolabile

LIBERTA'

BEN-
FARE

www.benfare.it

Le persone
fanno la qualità

"La libertà personale è inviolabile. Non è ammessa forma alcuna di detenzione, di ispezione o perquisizione personale, né qualsiasi altra restrizione della libertà personale, se non per atto motivato dell'Autorità giudiziaria e nei soli casi e modi previsti dalla legge ... È punita ogni violenza fisica e morale sulle persone comunque sottoposte a restrizioni di libertà ..."

L'abuso dei mezzi di contenzione è punibile in base all'articolo 571 del Codice Penale.

Altrettanto punibile è la mancata segnalazione, da parte degli operatori socio sanitari, all'autorità competente di maltrattamenti o privazioni a carico dell'assistito (articolo 33 codice deontologico dell'Infermiere).

LIBERTA'

BEN-
FARE

www.benfare.it

Le persone
fanno la qualità

Sicurezza e Libertà sono due valori parimenti preziosi e agognati, che possono essere più o meno adeguatamente bilanciati, ma quasi mai pienamente conciliati ed esenti da attriti. Quanto meno non è stata inventata una ricetta sicura per tale conciliazione. (...)

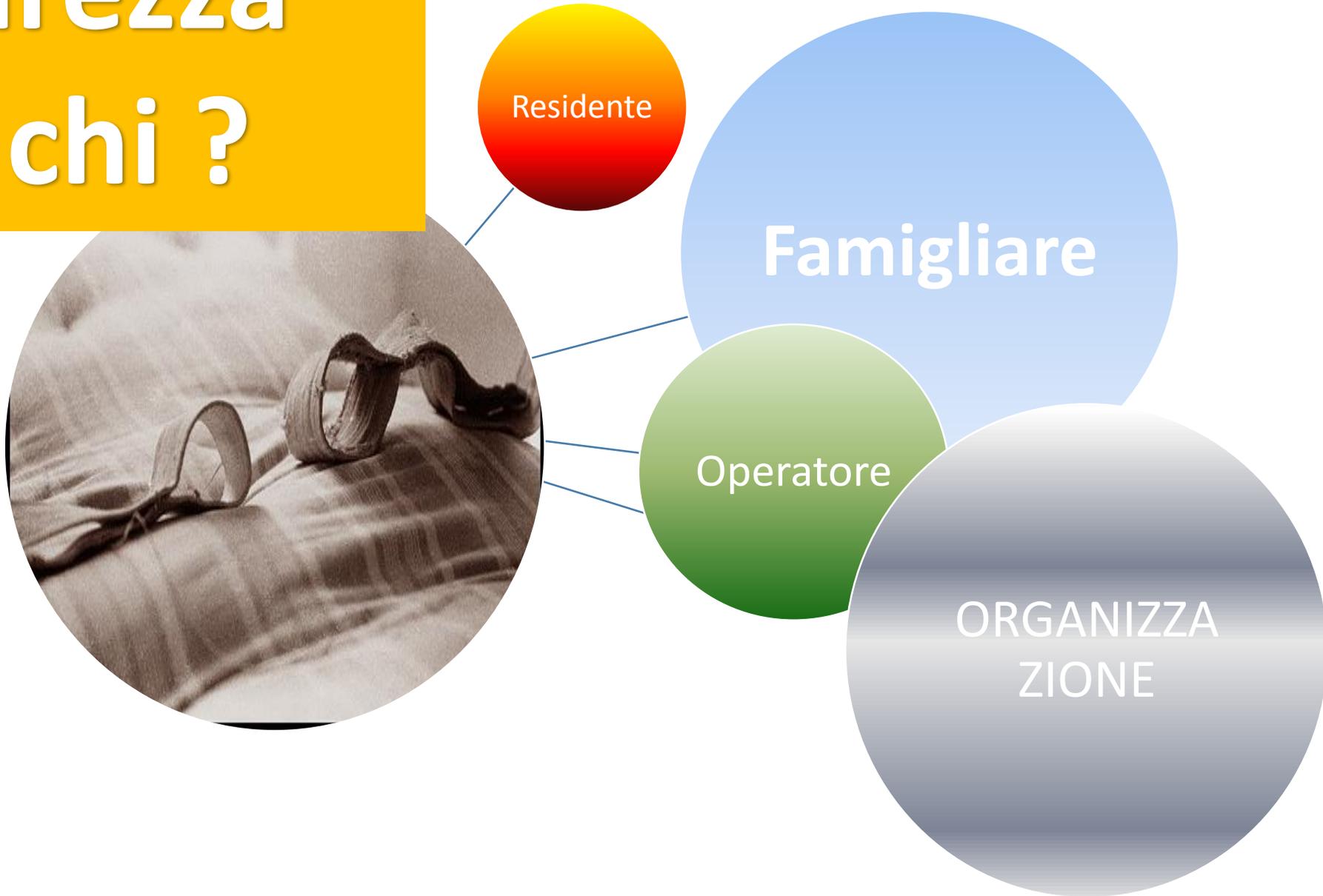
La dicotomia tra sicurezza e libertà, e dunque quella tra comunità e individualità, non sarà probabilmente mai risolta, e pare dunque destinata a perpetrarsi ancora a lungo;

il mancato approdo alla soluzione ideale e la frustrazione suscitata da quella sperimentata ci induce non ad abbandonare la ricerca, bensì a intensificare gli sforzi.

In quanto esseri umani, non possiamo né realizzare la speranza né smettere di sperare.

Zigmund Bauman

Sicurezza Per chi ?



Eliminare la contenzione è la battaglia del buon senso contro il non senso, della conoscenza contro l'ignoranza, l'arroganza e la presunzione.

È la battaglia del pensiero critico contro la consuetudine e gli automatismi.

Quindi, le domande che ci si deve porre:

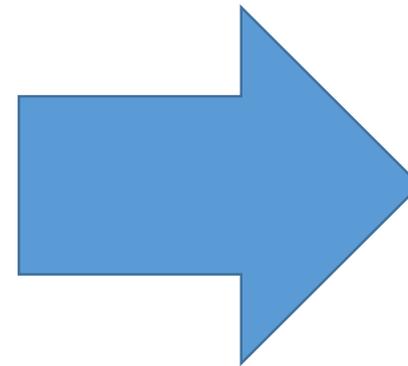
“Quali sono le conseguenze della contenzione?”

“Quali sono le normative e le responsabilità?”

“Come eliminare la contenzione?”

“Quali sono le pratiche alternative?”

“..... ?”



**Perché è dimostrato
che si può fare !**

10.1 - Possibilità di muoversi senza restrizioni

10.1.1 Gestione delle contenzioni orientata al monitoraggio costante per la riduzione
*(Attenzione al processo di somministrazione come ultima ratio e multidisciplinare.
Formazione - sensibilizzazione del personale)*

VD

10.1.2 Livello di contenzione considerato inevitabile dalla struttura
(Risultato - efficacia raggiunta)

VD

10.1.3 Presenza di buone prassi e di modificazioni ambientali/organizzative per la riduzione delle contenzioni fisiche
(La ricerca e applicazione di misure - strategie alternative alla contenzione)

OVD

Autovalutazione - Dato medio determinante

10.1 - Possibilità di muoversi senza restrizioni	Nazionale	Friuli Venezia Giulia	Veneto	Alto Adige	Toscana	Trentino	Emilia Romagna Lombardia
2013	6,01	6,74	3,43	6,92	5,87	6,68	-
2015	5,88	6,46	3,96	7,55	6,00	6,53	4,07
	-0,13	-0,28	0,53	0,64	0,13	-0,15	

Emilia Romagna Lombardia

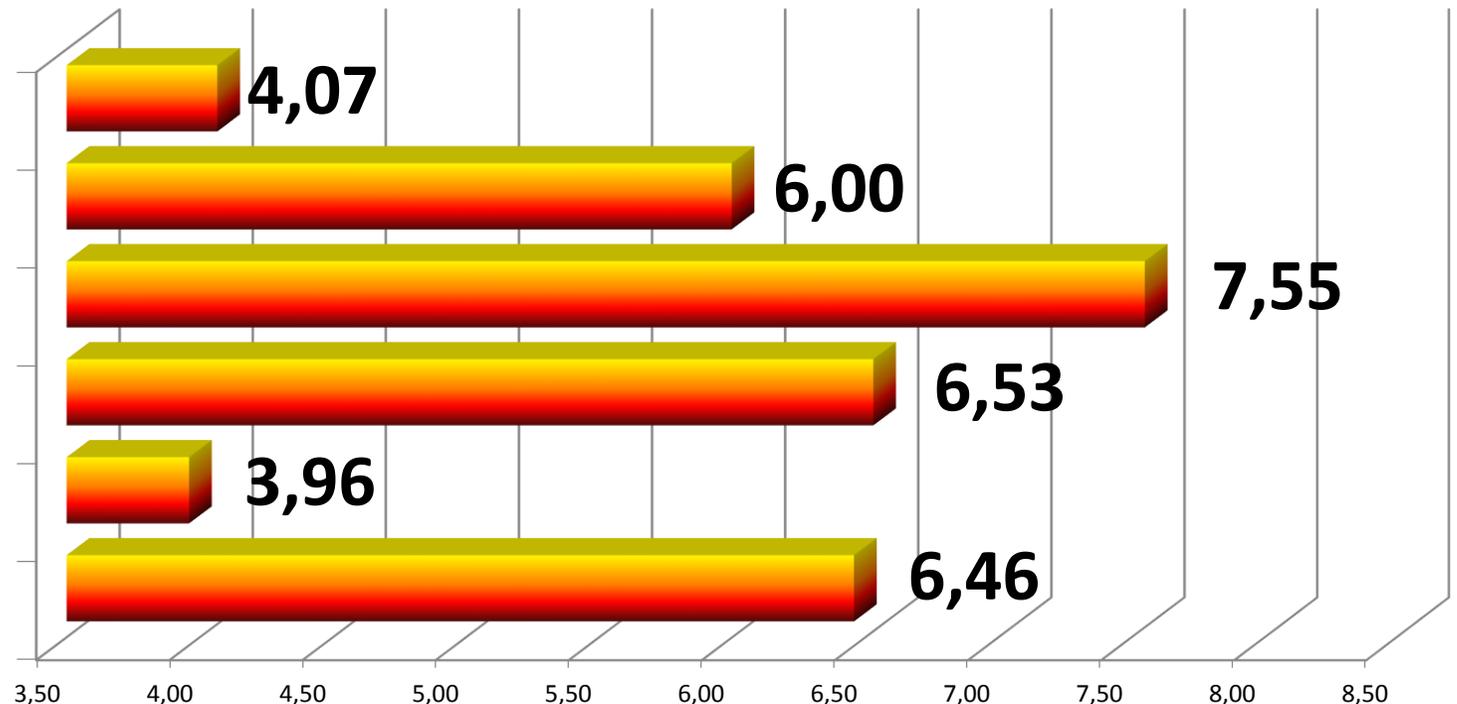
Toscana

Alto Adige

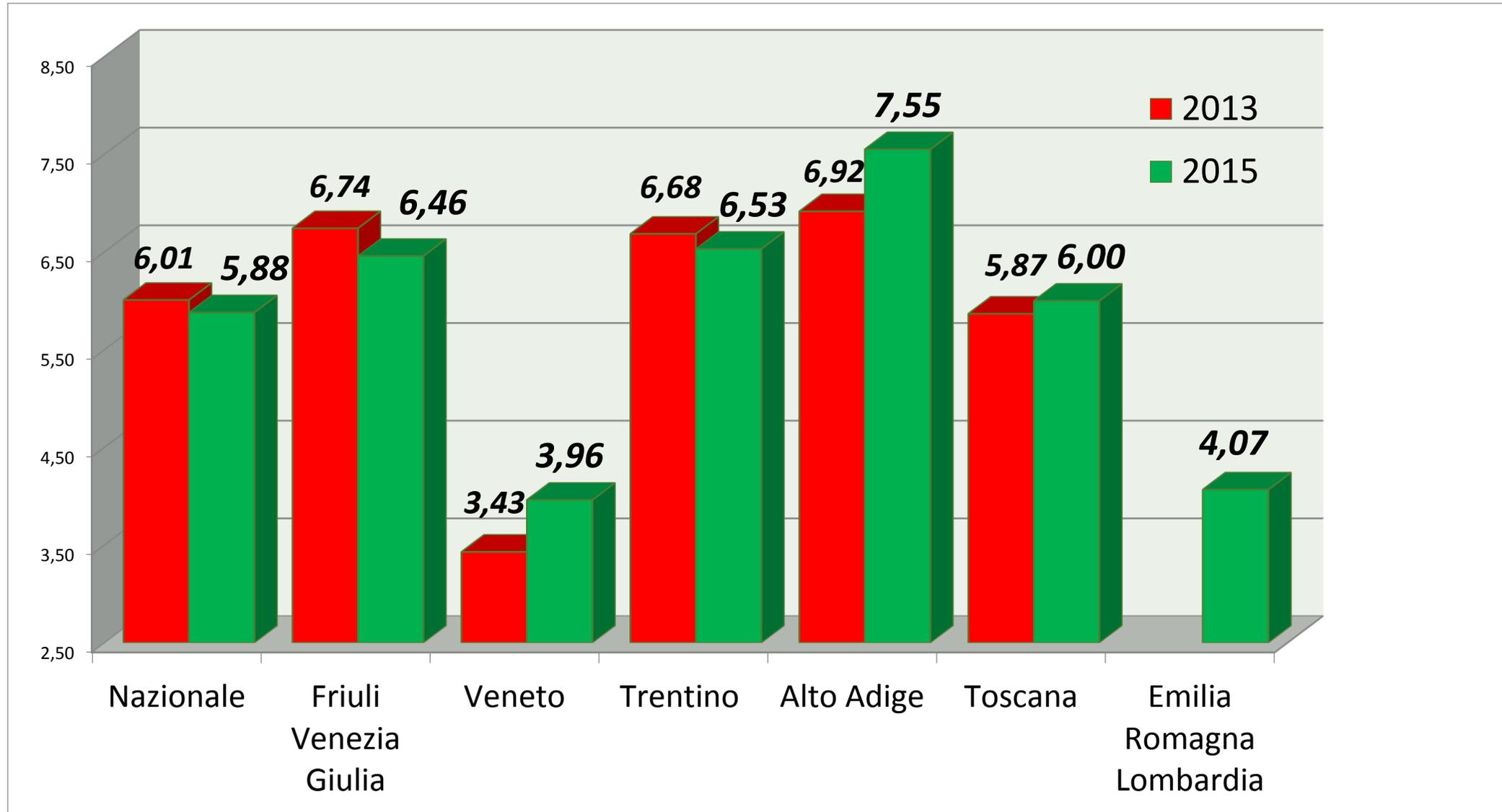
Trentino

Veneto

Friuli Venezia Giulia



Autovalutazione - Dato medio determinante confronto temporale



10.1.1 Gestione delle contenzioni orientata al monitoraggio costante per la riduzione

Obiettivo:

Presenza di documentazione che attesti il non ricorso alla contenzione fisica o il suo utilizzo in casi eccezionali (presenza di un processo di gestione finalizzato alla riduzione dell'uso della stessa e alla ricerca di alternative).

LIBERTÀ

BEN-
FARE

www.benfare.it

Le persone
fanno la qualità

	Nazionali	Veneto	Toscana	Trento Bolzano	Emilia Romagna Lombardia	Friuli Venezia Giulia
Media	5,26	3,50	4,80	6,30	3,60	4,88
Varianza	2,10	2,00	2,17	1,75	1,14	2,03
min	1,00	1,00	1,00	2,00	2,00	1,00
MAX	9,00	6,00	6,00	9,00	5,00	7,00

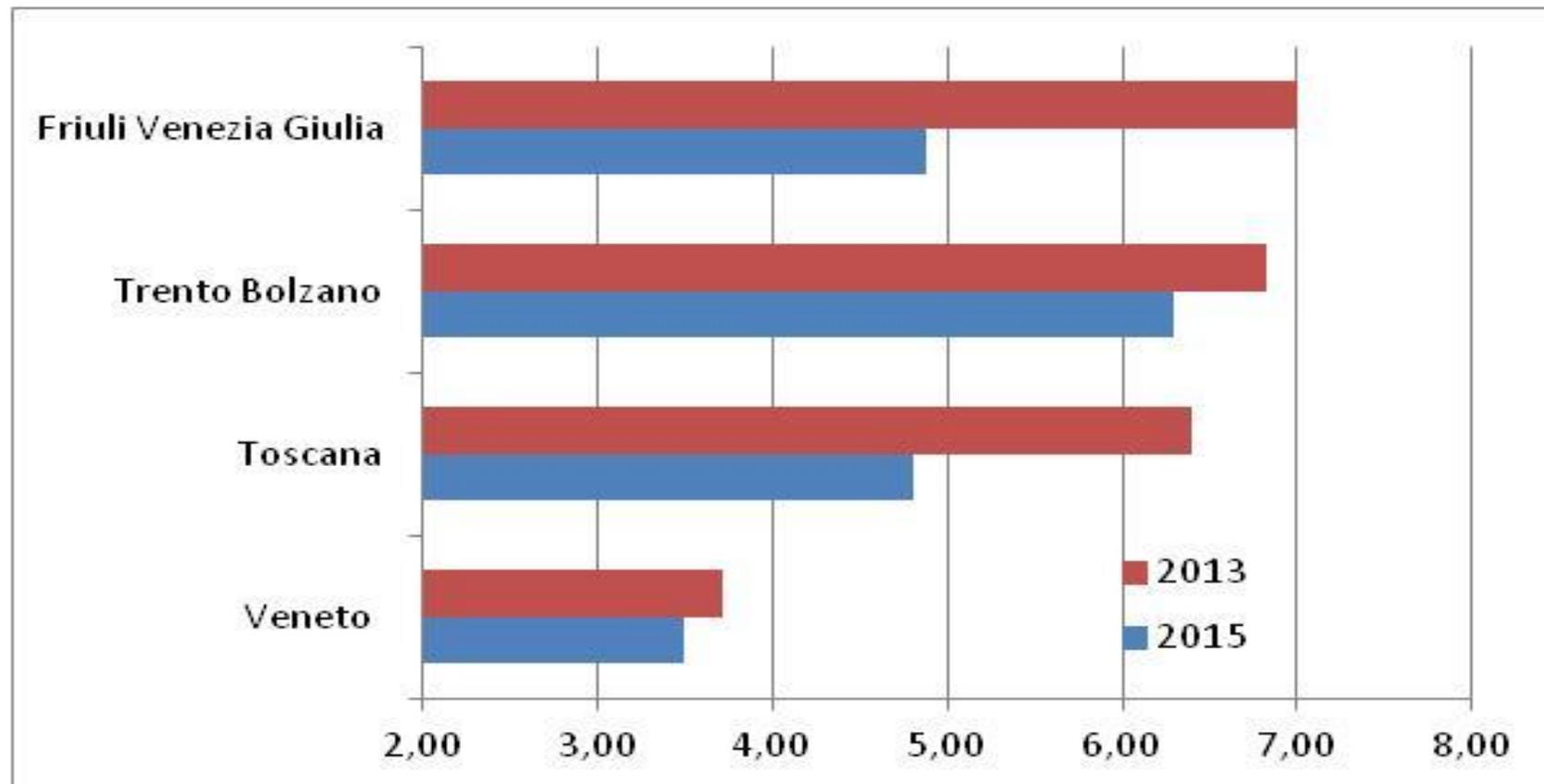
Media	Veneto	Toscana	Trento Bolzano	Friuli Venezia Giulia
2015	3,50	4,80	6,30	4,88
2013	3,71	6,40	6,82	7,00

LIBERTA'

BEN-FARE

www.benfare.it

Le persone fanno la qualità



10.1.2 Livello di contenzione considerato inevitabile dalla struttura

Obiettivo:

Verificare il livello di prevalenza delle contenzioni fisiche sul totale dei residenti presenti al momento della verifica

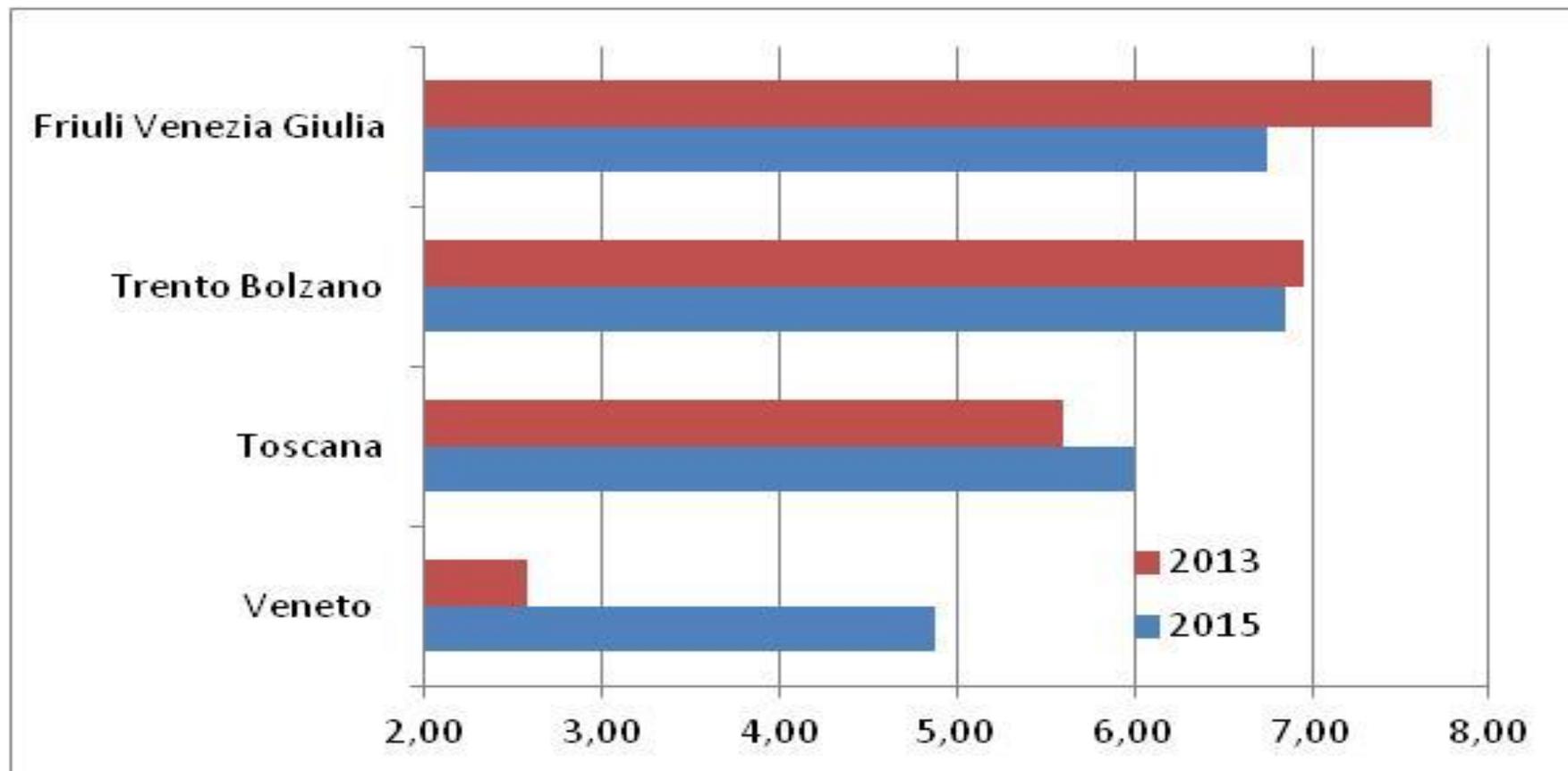
	Nazionali	Veneto	Toscana	Trento Bolzano	Emilia Romagna Lombardia	Friuli Venezia Giulia
Media	6,26	4,88	6,00	6,85	4,80	6,75
Varianza	1,65	1,89	1,58	1,32	1,10	1,67
min	2,00	2,00	4,00	3,00	4,00	4,00
MAX	9,00	7,00	8,00	9,00	6,00	9,00

% residenti contenuti (intervallo)	49 - 40	69 - 60	49 - 40	49 - 40	69 - 60	49 - 40
---	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------	----------------

Media	Veneto	Toscana	Trento Bolzano	Friuli Venezia Giulia
2015	4,88	6,00	6,85	6,75
2013	2,57	5,60	6,96	7,67

LIBERTA'

BEN-FARE
www.benfare.it
 Le persone fanno la qualità



10.1.3 Presenza di buone prassi e di modificazioni ambientali/organizzative per la riduzione delle contenzioni fisiche

Obiettivo:

Rilevare se esistono buone prassi, protocolli e/o procedure per la gestione di problemi assistenziali che frequentemente giustificano il ricorso alla contenzione fisica, nonché la loro applicazione ed efficacia. Verificare l'eventuale assenza di contenzione fisica.

LIBERTÀ

BEN-
FARE

www.benfare.it

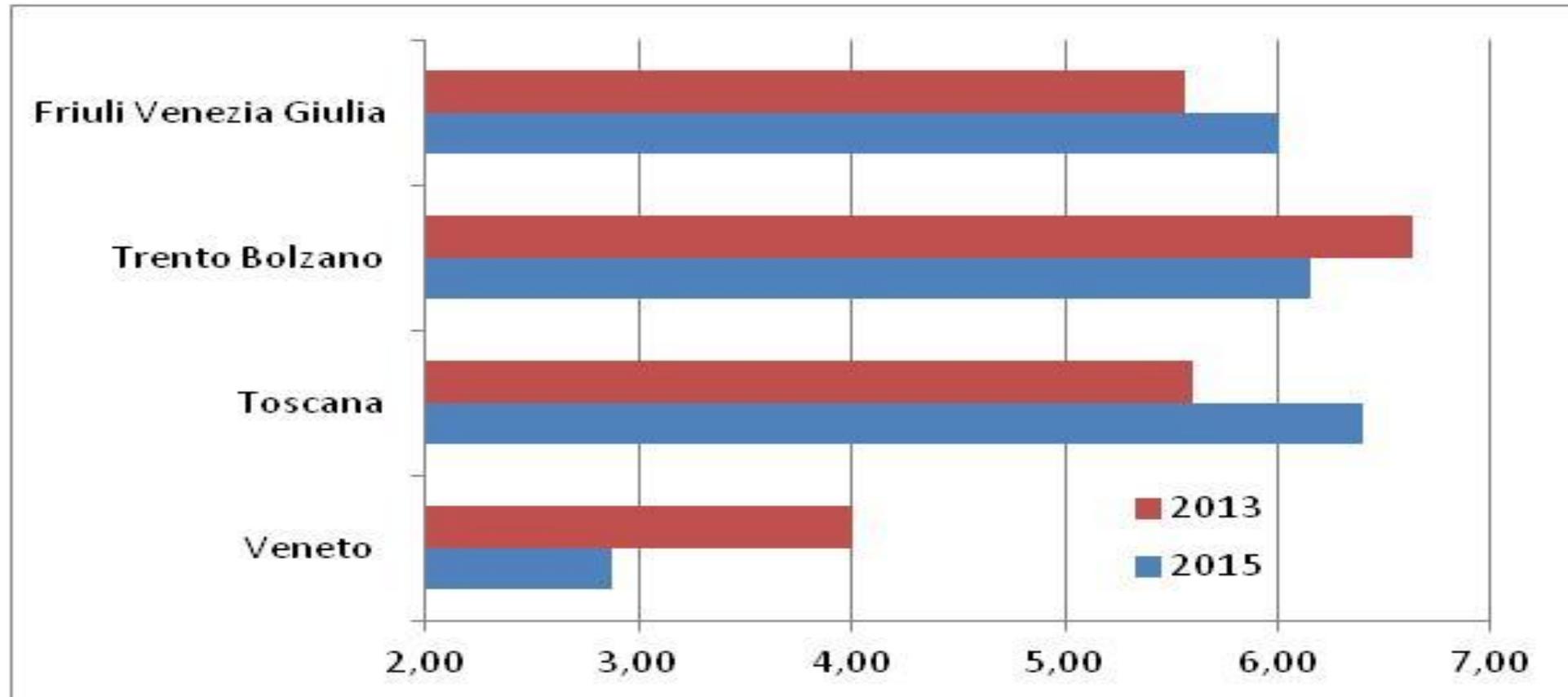
Le persone
fanno la qualità

	Nazionali	Veneto	Toscana	Trento Bolzano	Emilia Romagna Lombardia	Friuli Venezia Giulia
Media	5,40	2,88	6,40	6,15	3,40	6,00
Varianza	2,23	1,36	1,82	1,92	1,14	2,33
min	1,00	1,00	4,00	2,00	2,00	4,00
MAX	10,00	5,00	8,00	9,00	5,00	10,00

Media	Veneto	Toscana	Trento Bolzano	Friuli Venezia Giulia
2015	2,88	6,40	6,15	6,00
2013	4,00	5,60	6,63	5,56

LIBERTA'

BEN-FARE
www.benfare.it
 Le persone fanno la qualità



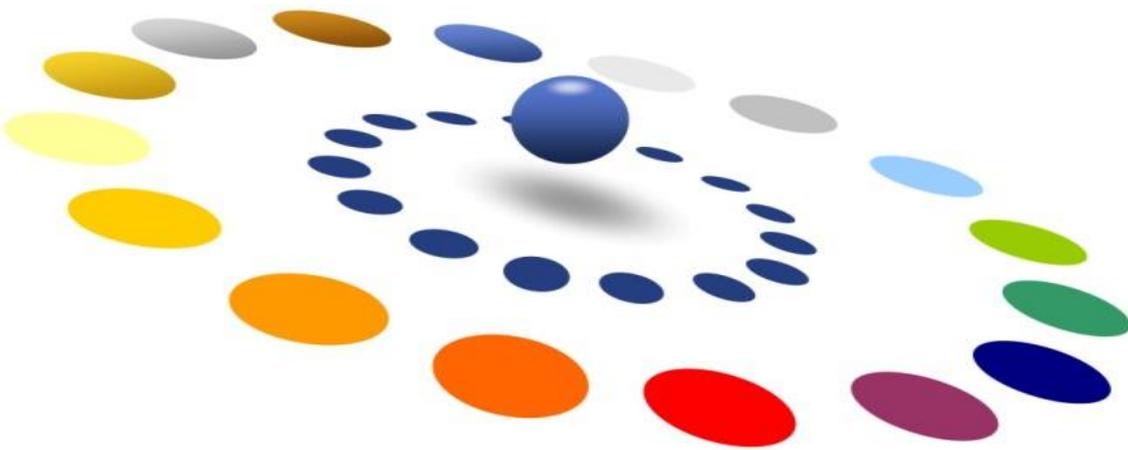
Il progetto cantonale: contesto

- I dati dell'indicatore RAI evidenziano come la media di mezzi di contenzione fisica utilizzati in Ticino (18%) sia nettamente superiore alla media svizzera (7%).
- Modifiche legislative che concernono i diritti dei pazienti.

- Mi piaceva di più il letto vecchio. Con questo non posso uscire dal letto quando voglio **perché mi hanno messo le sbarre, sono prigioniero.**
- Il letto va bene, **ma non vanno bene le sbarre di ferro! Non posso alzarmi** per andare in bagno. Mi fanno fare pipì nel pappagallo e tante volte finisce nel letto!
- Il letto è comodo ma **mi danno fastidio le spondine, mi sembra di essere in prigione.**
- **Mi sento imprigionata con le sbarre.**

- Penso che **per mancanza di personale di notte** mi hanno chiusa nel letto, mi mettono le sbarre, lo so che lo fanno perché io non cada, **ma io ci soffro molto.**
- Devo dire che sono contenta della stanza, è bella accogliente. Il letto va bene e anche il materasso, **ma per il momento mi chiudono dentro con le sponde. Hanno paura che cada fuori anche se non mi è mai successo. Non oso dire niente, è una prevenzione.** Alcuni momenti è difficile perché dovrei essere più autonoma durante la notte. **Lo fanno perché hanno il diritto di farlo, il medico mi ha detto che bisogna alzarla per prevenzione.**

- Il materasso è scomodo **però sono contenta che ci siano le sbarre così mi sento più sicura.**
- Io alla sera **mi faccio tirare su la sbarra così non ho paura di cadere fuori!**
- Il letto è nuovo, **adesso che mi hanno tolto le sbarre e il lenzuolo chiuso, adesso va bene!**
- Il letto è abbastanza comodo e poi **sono contenta delle sbarre perché mi sento sicura.** L'infermiera mi ha detto di toglierne una ma io non voglio. **Se cado non mi conviene!**



Grazie per l'attenzione

Ing. Mario Iesurum
mario.iesurum@alice.it

I SERVIZI AGLI ANZIANI, QUALITA' e COMPETIZIONE... PROGRAMMAZIONE

4 marzo 2016, Residenza Contarini – Mestre (VE)



BEN-FARE
www.benfare.it
Le persone fanno la qualità

qb qualità & benessere

BEN FARE
4 marzo 2016
IRE Residenza Contarini
via Cardinal Urbani, 4
Gazzera - Mestre (VE)

SEMINARIO REGIONALE

I SERVIZI AGLI ANZIANI, QUALITA' e COMPETIZIONE... PROGRAMMAZIONE

Buona gestione, riduzione dei costi e miglioramento della Qualità per il Benessere della persona, dopo 14 anni, la legge 22/2002 sull'accreditamento va rivista?

Il sistema dei servizi agli anziani si trova, oggi, in un delicato momento di ripensamento e di profonda revisione dei modelli di gestione. Solo qualche anno fa, gli enti dovevano concentrare l'attenzione sulla buona gestione e la concorrenza era limitata, oggi tutto è diventato più complesso: impegnative di residenzialità, nuovi soggetti nell'erogazione dei servizi, molta parte delle residenze si trova impreparata ad affrontare le nuove sfide.

La competitività di un territorio è un suo punto di forza, generare valore puntando sugli elementi di eccellenza assicura sviluppo e benessere, però non siamo in un mercato libero, ma regolato e orientato. La Regione definisce le regole per consentire a tutti di operare assicurando una sana competizione per la qualità agli anziani.

La riflessione che si intende sviluppare pone al centro il benessere degli anziani, il loro star bene dipende da tutti gli attori:

- gli enti gestori, perché ottimizzazione dei servizi, buona gestione, qualità ed eccellenza sono spesso delle incognite;
- la Regione, che ha tra i primi compiti quello di vigilare e creare le condizioni perché sia assicurata la qualità a costi contenuti;
- le altre componenti della comunità, personale, sindacati, associazioni, imprese, ecc..

Il dibattito sulla riforma della legge 22 va in questa direzione, ha avuto il pregio di avviare la qualificazione dei servizi, ha creato condizioni omogenee su tutto il territorio regionale, ma non ha saputo incidere sul benessere degli anziani e sulla riduzione dei costi e, soprattutto, non premia chi investe sull'eccellenza. Non agevola la misurazione del "risultato" ma si limita, come le altre leggi di quasi tutte le altre Regioni, a verificare il modello di gestione.

Parte della giornata sarà dedicata anche ad approfondire un modello "qualità & benessere" utilizzato in molta parte del territorio nazionale, che misura l'esito del processo di erogazione del servizio. Verranno inoltre presentate alcune "buone pratiche".

con il Patrocinio dell'Assessorato alla Coesione Sociale e Sviluppo Economico



BEN-FARE
www.benfare.it
Le persone fanno la qualità

I SERVIZI AGLI ANZIANI, QUALITA' e COMPETIZIONE... PROGRAMMAZIONE

SEMINARIO REGIONALE
4 marzo 2016
IRE Residenza Contarini
Gazzera - Mestre (VE)

Main Partners:
HCH
TENA
ED
RCC ALCOHOL ON-DAYS

INFO: Kairos SpA - tel 041 5100998 - www.benfare.it - info@marchioqb.it

Media partner:
ed
ANSDIPP
aicq

In collaborazione con:
ANSDIPP
aicq

qb qualità & benessere

QUALITA' E BENESSERE srl
Trento (TN), via Sighele n. 7 - www.marchioqb.it - info@marchioqb.it

08.30-09.00 Registrazione e accoglienza partecipanti

09.00 Saluti del presidente dell'IRE di Venezia, Gabriella Valmarana. Introduce i lavori Simone Venturini (Assessore alla Coesione Sociale del Comune di Venezia)

09.15 - Accreditamento di eccellenza tra pari e accreditamento istituzionale: stato dell'arte, tendenze emergenti e prospettive - Pietro Lavizzo (medico, esperto)
- Evoluzione dei modelli di gestione e assicurazione della qualità: anche in prospettiva di armonizzazione alle politiche comunitarie - Antonio Scipioni (docente Università di Padova e Presidente AICQ triveneta)
- Risultati regionali dell'applicazione del modello Q&B e confronto con i dati nazionali - Mario Iesurum (coordinatore operativo Q&B srl e consulente Kairos)

10.45 - Gli enti gestori tra cooperazione e competizione, integrazione nella rete dei servizi per assicurare lo "star bene" degli anziani - Sandra Passadore (Presidente CSA Adria)
- Miglioramento della qualità e buona gestione, la riflessione del management - Paolo Rossi (membro Direttivo ANSDIPP) e Maddalena Dalla Pozza (Presidente ANSDIPP Veneto)
- Il cliente, soggetto debole e fragile, come coinvolgerlo nella gestione e nella programmazione? - Franco Piacentini (Presidente Ausser regionale)
- I lavoratori tra miglioramento del lavoro e riduzione delle risorse disponibili, fare sindacato di tutela dei lavoratori e per lo sviluppo della comunità - Onofrio Rota (segretario aggiunto CSI Veneto).

12.00 Dibattito

12.40 Conclusioni a cura di Manuela Lanzarini (Assessore ai Servizi Sociali della Regione Veneto)

13.00-14.00 Pausa pranzo

14.15-16.15 Presentazione delle BUONE PRASSI:
- Il gruppo come risorsa: dal supporto alla psicoeducazione - Coospelios Centro di Servizi "Villa Tarnierici" - Porto Viro (RO)
- Accompagnare alla trasformazione - Casa Albengo per Anziani - Lendinara (PD)
- Accogliere la persona e la sua famiglia - Centro Servizi Sociali Villa Serena - Valdagno (VI)
- Progetto Tutor - PRE-UCI - Casa di Riposo "Alta" - Crespano del Grappa (TV)
- Accompagnare al fine della vita, nel rispetto della dignità della Persona - Ispab di Vicenza - Residenza "Ottavio Trento" - Vicenza
- Vestiti&Ricordi a Valgrande - Coospelios - Centro Servizi "Valgrande" Carmignano di Sant'Urbano (PD)

I SERVIZI AGLI ANZIANI, QUALITA' e COMPETIZIONE... PROGRAMMAZIONE

Seminario Regionale Veneto - 4 marzo 2016, Residenza Contarini – Mestre (VE)

PROGRAMMA della MATTINATA

08.30 -09.00

Registrazione e accoglienza partecipanti

09.00

Saluti del presidente dell'IRE di Venezia, Gabriella Valmarana. Introduce i lavori Simone Venturini (Assessore alla Coesione Sociale del Comune di Venezia)

09.15

- Accreditemento di eccellenza tra pari e accreditemento istituzionale: stato dell'arte, tendenze emergenti e prospettive - Pietro Lavezzo (medico, esperto)

- L'evoluzione dei modelli di gestione e assicurazione della qualità anche in prospettiva di armonizzazione alle politiche comunitarie - Antonio Scipioni (docente Università di Padova e Presidente AICQ triveneta)

- Risultati regionali dell'applicazione del modello Q&B e confronto con i dati nazionali - Mario Iesurum (coordinatore operativo QuBe srl e consulente Kairos)

10.45

- Gli enti gestori tra cooperazione e competizione, integrazione nella rete dei servizi per assicurare lo "star bene" degli anziani - Sandra Passadore (Presidente CSA Adria)

- Miglioramento della qualità e buona gestione, la riessione del management - Paolo Rossi (membro Direttivo ANSDIPP) e Maddalena Dalla Pozza (Presidente ANSDIPP Veneto)

- Il cliente, soggetto debole e fragile, come coinvolgerlo nella gestione e nella programmazione? - Franco Piacentini (Presidente Auser regionale)

- I lavoratori tra miglioramento del lavoro e riduzione delle risorse disponibili, fare sindacato di tutela dei lavoratori e per lo sviluppo della comunità - Onofrio Rota (segretario aggiunto CISL Veneto).

12.00

Dibattito

12.40

Conclusioni a cura di Manuela Lanzarin (Assessore ai Servizi Sociali della Regione Veneto)

13.00-14.00

Pausa pranzo



I SERVIZI AGLI ANZIANI, QUALITA' e COMPETIZIONE... PROGRAMMAZIONE

Seminario Regionale Veneto - 4 marzo 2016, Residenza Contarini – Mestre (VE)

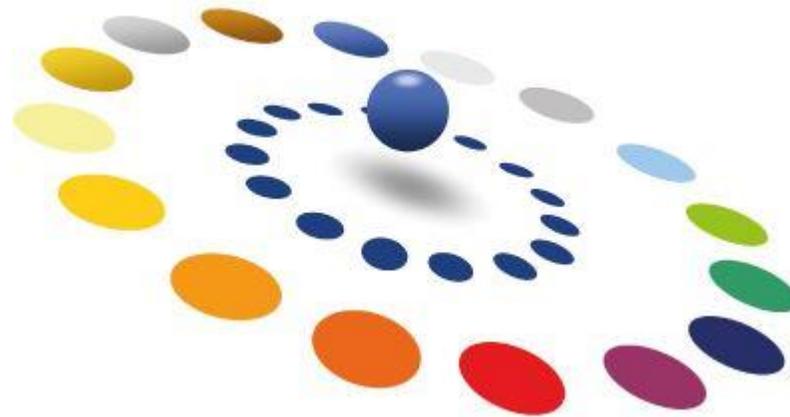
PROGRAMMA del POMERIGGIO

14.15-16.15

Presentazione delle BUONE PRASSI:

- Il gruppo come risorsa: dal supporto alla psicoeducazione - Coopselios Centro di Servizi "Villa Tamerici" - Porto Viro (RO) - Accompagnare alla trasformazione - Casa Albergo per Anziani - Lendinara (RO)
- Accogliere la persona e la sua famiglia - Centro Servizi Sociali Villa Serena - Valdagno (VI)
- Progetto Tutor - PRE-UOI - Casa di Riposo "Aita" - Crespano del Grappa (TV)
- Accompagnare al ne della vita, nel rispetto della dignita' della Persona - Ipab di Vicenza - Residenza "Ottavio Trento" - Vicenza
- Vestiti&Ricordi a Valgrande - Coopselios - Centro Servizi "Valgrande" Carmignano di Sant'Urbano (PD)





qualità & benessere

**BEN -
FARE**

www.benfare.it

**Le persone
fanno la qualità**

UMANIZZAZIONE

AFFETTIVITA'

AUTOREALIZZAZIONE

GUSTO

SALUTE

COMFORT

RISPETTO

LIBERTA'

SOCIALITA'

OPEROSITA'

INTERIORITA'

VIVIBILITA'