



# Ben-Fare Verso Itaca

## Un viaggio tra fragilità, dignità e diritti



qualità & benessere



Partner:



Con il patrocinio di:



UNNEBA

Unione nazionale  
lavoratori  
e iniziative  
di assistenza  
sociale

# Prospettive 2026

## Sviluppo del modello benchmarking e della comunità di pratica

A cura di: Massimo Giordani



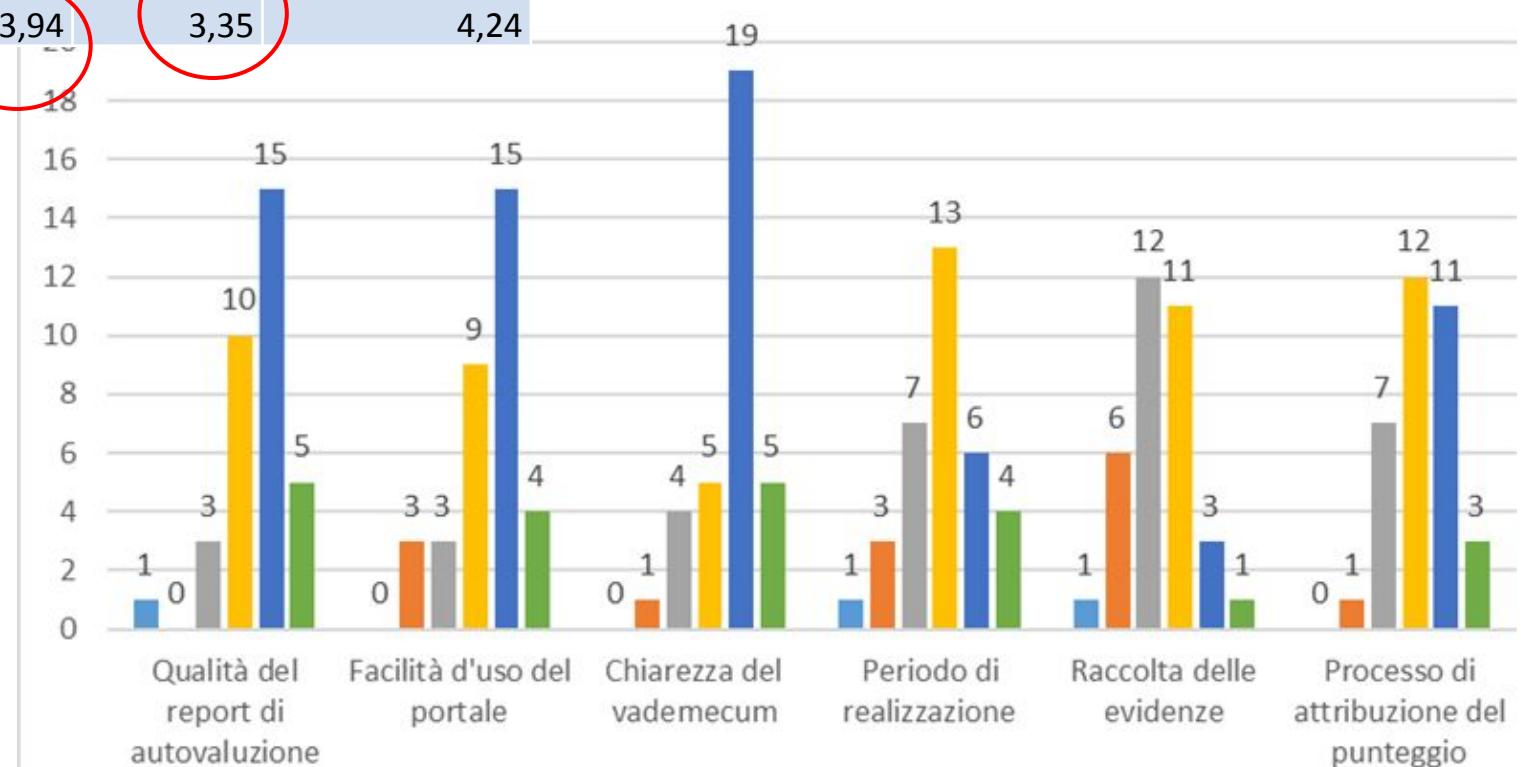
qualità & benessere

	Qualità del report di autovalutazione	Facilità d'uso del portale	Chiarezza del vademecum	Periodo di realizzazione	Raccolta delle evidenze	Processo di attribuzione del punteggio	
1	1	0	0	1	1	0	
2	0	3	1	3	6	1	
3	3	3	4	7	12	7	
4	10	9	5	13	11	12	
5	15	15	19	6	3	11	
6	5	4	5	4	1	3	
<b>media</b>	<b>4,56</b>	<b>4,41</b>	<b>4,68</b>	<b>3,94</b>	<b>3,35</b>	<b>4,24</b>	

### Autovalutazione

Apertura portale a inizio anno in  
(per gli anni pari in relazione alla  
scelta del modello)

### AUTOVALUTAZIONE



Hanno partecipato **34 enti**, alcuni con più di una risposta

## AUTOVALUTAZIONE

### Aspetti di maggior valore

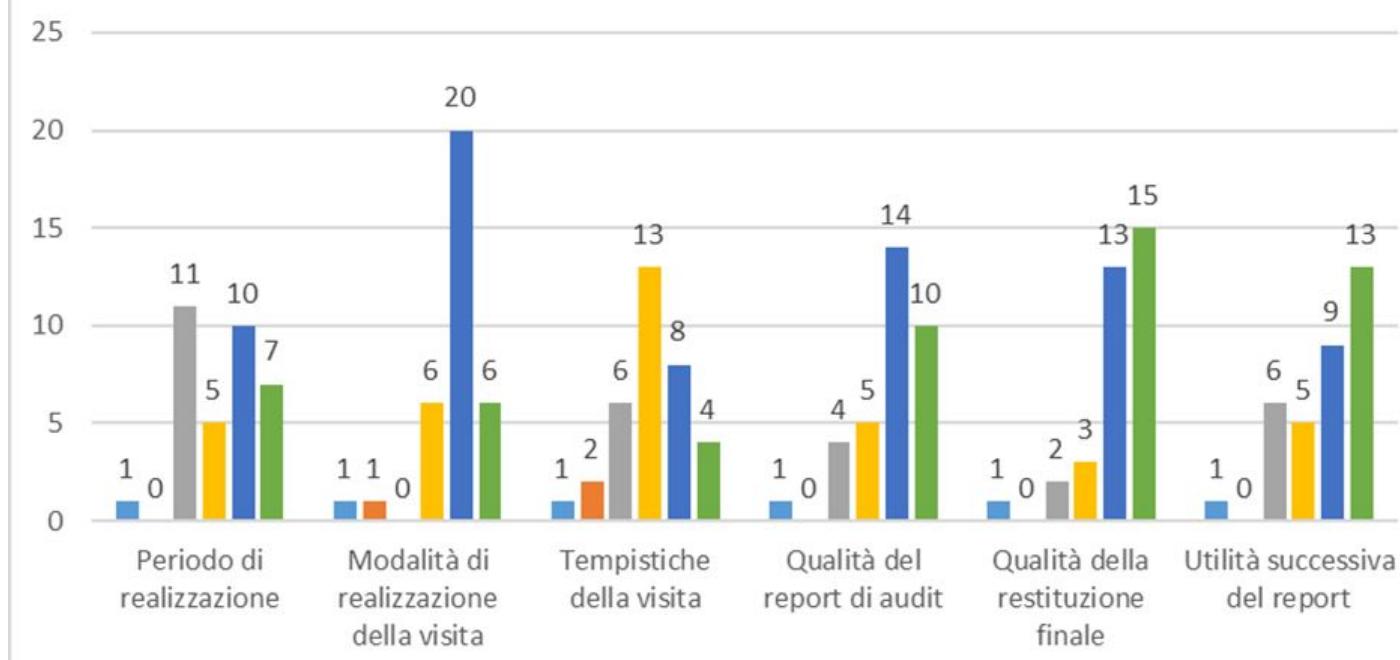
- **Crescita personale e consapevolezza** del lavoro svolto.
- **Lavoro di squadra** e coinvolgimento interdisciplinare.
- **Riflessione critica** su procedure, qualità dell'assistenza e valori del marchio.
- **Confronto tra professionisti** e visione d'insieme.
- **Stimolo al miglioramento continuo** e alla documentazione delle buone pratiche.
- **Valorizzazione del lavoro quotidiano** e dei piccoli gesti.
- **Coinvolgimento di residenti e familiari** nel processo.

### Aspetti critici

- **Tempo e carico di lavoro** elevato per la raccolta documentale.
- **Difficoltà nel coinvolgimento del personale** e nella comprensione degli indicatori.
- **Focus group** con residenti e familiari spesso difficili da organizzare e poco rappresentativi.
- **Disomogeneità nei punteggi** e soggettività nella valutazione.
- **Problemi tecnici** con il portale e mancanza di chiarezza in alcune istruzioni.

	Periodo di realizzazione	Modalità di realizzazione della visita	Tempistiche della visita	Qualità del report di audit	Qualità della restituzione finale	Utilità successiva del report
<b>1</b>	1	1	1	1	1	1
<b>2</b>	0	1	2	0	0	0
<b>3</b>	11	0	6	4	2	6
<b>4</b>	5	6	13	5	3	5
<b>5</b>	10	20	8	14	13	9
<b>6</b>	7	6	4	10	15	13
	4,29	4,79	4,09	4,79	5,12	4,76

### Valutazione



## IL QUESTIONARIO

### VISITA DI AUDIT

#### Aspetti di maggior valore

- **Confronto costruttivo** con auditor e altre strutture.
- **Sguardo esterno** che evidenzia aspetti non percepiti internamente.
- **Scambio di buone prassi** e suggerimenti.
- **Valutazione multidimensionale** (documenti, focus, osservazione ambientale).
- **Clima collaborativo e non giudicante.**

#### Aspetti critici

- **Durata e intensità della visita** (spesso troppo lunga).
- **Rappresentatività limitata** dei focus group.
- **Variabilità tra team leader** e approcci diversi.
- **Difficoltà organizzative** e logistiche.
- **Soggettività nella valutazione** e mancanza di competenze specifiche in alcuni auditor.

## Ciclicità delle valutazioni

- **Biennale** considerata sostenibile da molti, ma MOLTI suggerimenti riguardano la **riduzione dei fattori** valutati ogni anno.
- **Modelli complementari** (scaffolding, dementia friendly) apprezzati



Il 2026 sarà un anno di **REVISIONE organizzativa** orientata a un processo di semplificazione che ha come obiettivo una gestione più agevole delle autovalutazioni/valutazioni dei fattori del Marchio Qualità e Benessere (a regime dal 2027).

# In cosa consiste la REVISIONE?

## Autovalutazione/valutazione su 6 fattori

**1°  
anno**

### «*Sentirsi a casa*»

*Continuità tra domicilio e comunità per tutti i residenti*

**Autorealizzazione, Operosità, Affettività, Socialità, Comfort, Vivibilità**

Il pasto viene fatto consumato a tavola con i residenti, ma non si assegnano punteggi  
(momento di confronto per accogliere elementi ulteriori).

**2°  
anno**

### «*Processi assistenziali e organizzativi*»

*Conciliazione tra qualità della cura e qualità della vita*

**Rispetto, Interiorità, Umanizzazione, Salute, Libertà, Gusto**

Durante il 2026, quindi, ogni struttura sarà libera di attuare un piano di **Scaffolding**,  
di **Dementia Friendly** oppure di scegliere uno dei due gruppi di fattori.

# In PROSPETTIVA

RINNOVO	2026	2027	2028	2029
	A/B/S/D/BM	A	B	S/D/BM

## Legenda

**A** : 6 fattori “Sentirsi a casa”

(Continuità tra domicilio e comunità per tutti i residenti)

**B** : 6 fattori “Processi assistenziali e organizzativi”

(Conciliazione tra qualità della cura e qualità della vita)

**S** : Scaffolding (piano di miglioramento mirato su alcuni valori)

**D** : Dementia Friendly (per strutture con residenti con sofferenze dementigene)

**BM** : Benchmarking completo ( autovalutazione di tutti i fattori del marchio)

# Nel 2026... Revisione degli indicatori

STRUTTURA MODELLO QUALITÀ E BENESSERE

Determinante	Indicatore	Tip	Riv.
1.3 - Attenzione istituzionale alla persona	1.3.1 Facilità di contatto tra residenti e vertici istituzionali dell'ente 1.3.2 Percezione dell'attenzione dei vertici istituzionali verso il residente	OVD	X
2.1 - Attenzione alla realizzazione della persona anche attraverso interessi e passioni personali	2.1.2 Percezione della possibilità di continuare a mantenere un proprio stile di vita e di coltivare interessi e passioni personali 2.1.3 Valorizzazione delle passioni e degli interessi	FgR	X
2.3 - Valorizzazione del protagonismo e della creatività dei residenti	2.3.3 Valorizzazione degli esiti dei processi di autostima ed empowerment	OA	X
3.1 - Attenzione alle capacità residue (autonomia)	3.1.3 Percezione dell'effettiva autonomia residua da parte dei residenti	FgR	X
3.2 - Mantenimento dell'operosità quotidiana	3.2.1 Finanziamento di progetti finalizzati al mantenimento dell'operosità quotidiana 3.2.2 Presenza di progetti/laboratori programmati per il mantenimento dell'operosità quotidiana	VD	X
4.2 - Poder accudire animali o interagire con essi	4.2.1 Disciplina della presenza di animali domestici nella Struttura Residenziale	VD	X
5.1 - Spazio personale di rielaborazione della propria vita	5.1.3 Presenza di luoghi di raccoglimento e di culto	OA	X
7.1 - Essere ascoltato, personalizzazione presa in carico	7.1.3 Percezione della possibilità di partecipazione del residente o dei suoi cari alla gestione del P.A.I.	FgR	X
8.1 - Radicamento e riferimento territoriale (ubicazione fisica in centro, no isolamento)	8.1.3 Presenza di altri servizi alla comunità	OVD	X
8.2 - Relazione con il territorio in termini di contatto	8.2.2 Effettive possibilità di comunicazione personalizzata con l'esterno	OVD	X
10.3 - Autonomia economica	10.3.1 Accoglimento delle richieste di gestione personalizzata del denaro 10.3.2 Modalità di supporto alla gestione del denaro da parte del residente	VD	X