

Con il patrocinio di:



Città di Asiago



Prendersi cura nel Fine Vita

Fine vita e
corrispondenza con i
valori del Marchio
Qualità e Benessere

Con il contributo non
condizionante di:



A cura di: Mario Iesurum



Il Marchio Qualità & Benessere È un modello di autovalutazione e valutazione reciproca

Nasce nel 2005 a fronte di una richiesta di
UPIPA con delle specifiche particolari



qualità & benessere

Mettere realmente al centro la persona nella sua interezza.

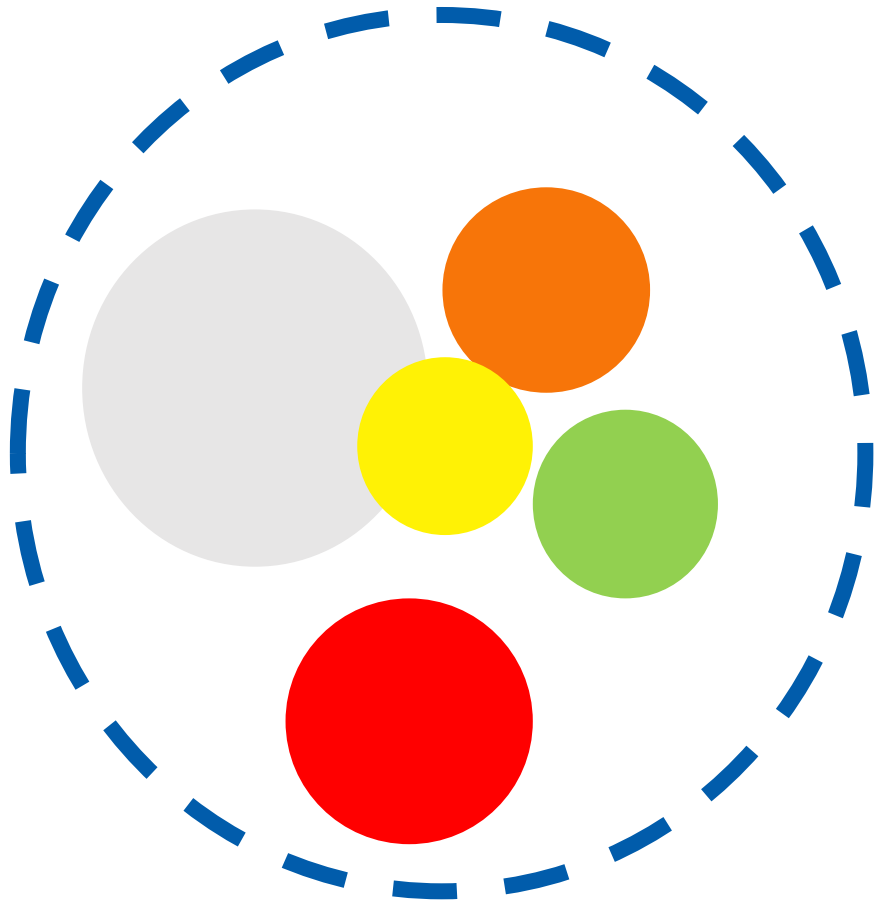
Valutare **la dimensione della qualità della vita** dei **residenti** nella struttura.

Misurare ciò che è importante, non dare importanza a ciò che è facilmente misurabile.

«Immaginando di essere voi dei residenti delle strutture, cosa non dovrebbe assolutamente mancare?»

Cosa vorreste trovare per dare qualità alla vostra vita?»





Vent'anni fa questa domanda è stata posta a circa **300 soggetti** in rappresentanza di presidenti, amministratori, direttori, figure professionali operanti all'interno delle strutture, anziani residenti e loro cari, figure istituzionali e rappresentanti politici.



Sono state elaborate migliaia di risposte



L'analisi è durata **oltre due anni** coinvolgendo decine di persone



Ha portato all'individuazione di **VALORI** ritenuti fondamentali per **determinare la qualità delle vite** dei residenti



12 Valori del Marchio Qualità & Benessere





I **12 Valori** non rappresentano solo gli aspetti **materiali** dei servizi della struttura, ma anche dimensioni **immateriali** fondamentali nella vita dei residenti.

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

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

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

... e l'INTERIORITÀ?

INTERIORITÀ ...

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



Interiorità

5.1 - Spazio personale di rielaborazione della propria vita

5.1.1 – VD Presenza di un'assistenza religiosa strutturata

5.1.2 – FGR Percezione delle possibilità di riflessione e raccoglimento

5.1.3 – OA Presenza di luoghi di raccoglimento e di culto

5.2 - Sostegno psicologico per accettare la nuova situazione di dipendenza

5.2.1 – VD Presenza di un servizio che si occupa del sostegno psicologico

5.2.2 – FGR Percezione della possibilità di sostegno psicologico

5.2.3 – OA Presenza di ambienti o accorgimenti per facilitare il rilassamento e il benessere psicologico individuale

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

5.3.1 – VD Presenza di indicazioni specifiche per l'accompagnamento alla morte e di facilitazioni della vicinanza delle persone care al residente

5.3.2 – VD Presenza di strumenti organizzativi e momenti strutturati per il sostegno del personale

5.3.3 – FGP Consapevolezza del personale di come gestire il particolare momento dell'accompagnamento alla morte

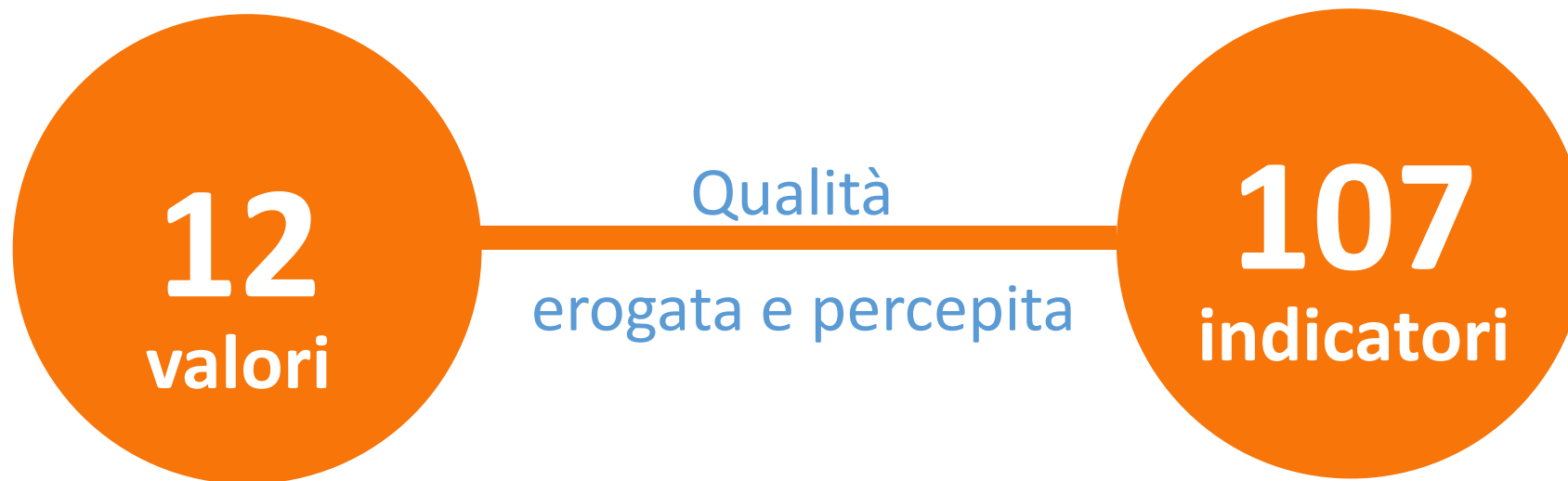
Le strutture che aderiscono al Marchio Q&B si impegnano affinché la **Qualità della Vita** ed il **Benessere** del residente in struttura siano costantemente considerati come **gli elementi guida** nella gestione e nelle decisioni operative.





Ma come si misura il benessere ?


Il livello di qualità erogata e percepita è misurato attraverso **107 indicatori** strutturati su **12 fattori** corrispondenti ad altrettante dimensioni significative per la qualità ed il benessere degli anziani.



107
indicatori

Il sistema di autovalutazione e valutazione prevede cinque tipologie di indagine / rilevazione:

- Verifica documentale
- Analisi e studio dei casi
- Osservazione ambientale diretta
- Focus group e gruppi di emersione guidata con operatori, residenti e familiari
- Osservazione etnografica



Il maggior successo del Marchio
Qualità e Benessere
è di aver costituito una grande
comunità di pratica.



La Comunità di Pratica e la condivisione delle buone prassi

La caratteristica del metodo Q&B è **dare valore e visibilità alle buone prassi** ed alle sperimentazioni innovative e **condividerle** con le altre strutture che aderiscono al Marchio.



Il miglioramento continuo della singola struttura e dell'intera comunità

Il **confronto** con le altre residenze, all'interno della comunità Q&B, permette di conoscere differenti modelli di cura.





qualità & benessere

I risultati ottenuti:

- Realizzazione di una Comunità di Pratica formata da **circa 150 strutture**
- Coinvolgimento di **oltre 5.000 anziani**
- **Emersione e Condivisione delle Buone Prassi**
- Propensione al cambiamento per **il miglioramento dalla qualità dei servizi**
- Diffusione all'interno delle organizzazioni **del senso di appartenenza** grazie ad un sistema valoriale ed a un metodo di autovalutazione che **coinvolge anche il personale**
- Posizionamento **del residente al centro di un processo di miglioramento continuo** che ne garantisca il benessere e la qualità della vita

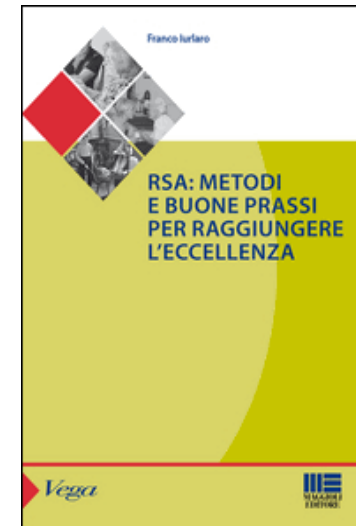
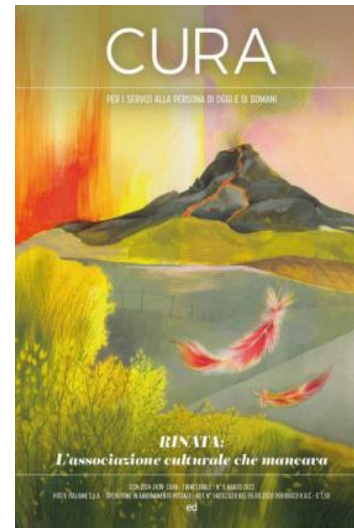


7 tesi di laurea



«Il Marchio Qualità & Benessere per le strutture residenziali per anziani»

di Cristina Zaggia



Articoli di riviste specializzate