

Carta dei valori

L'arte della
Qualità della Vita
nelle strutture
residenziali
per anziani



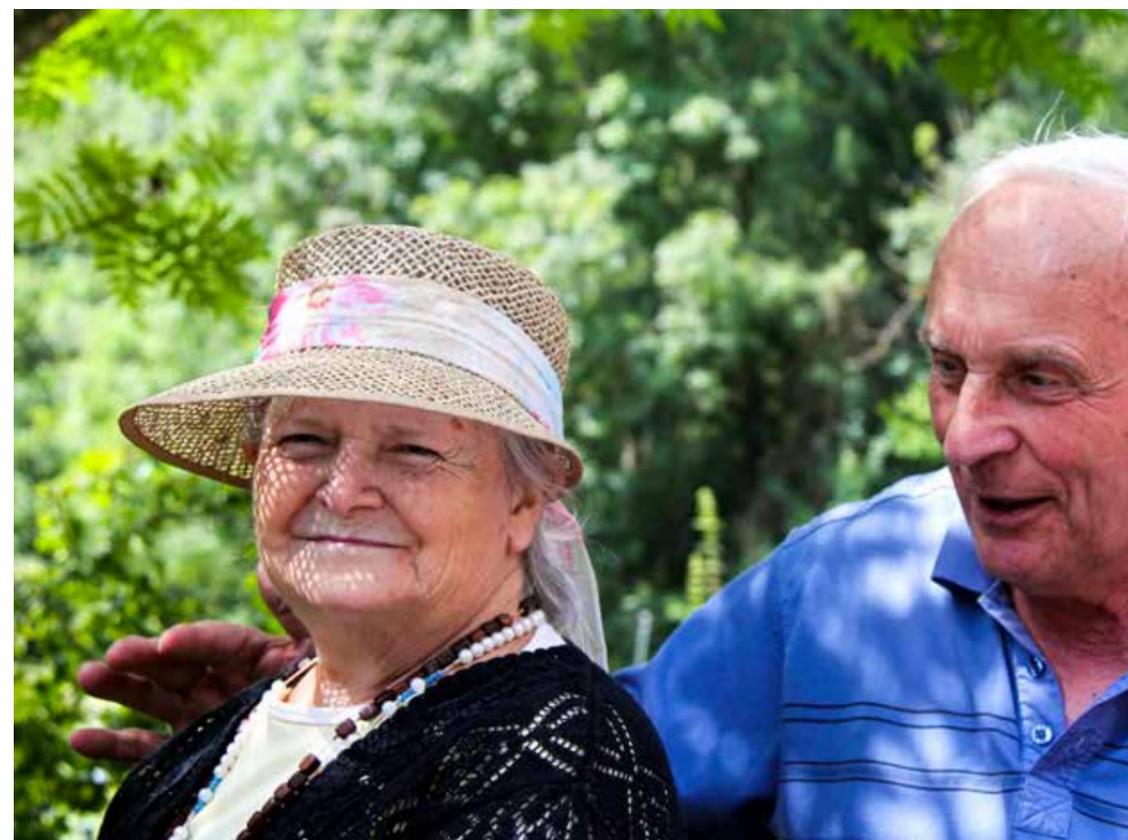
qualità & benessere

Il modello del Marchio Qualità e Benessere

Il Marchio Qualità e Benessere (o più semplicemente QeB) nasce nel 2005 come modello di autovalutazione e valutazione reciproca (peer evaluation) del benessere e della qualità della vita delle persone anziane che vivono in una struttura residenziale a carattere socio sanitario, con un obiettivo ben preciso:

- riuscire a misurare gli **outcome dei processi socio-sanitari-assistenziali** secondo una lettura che prevedesse di **“misurare ciò che è importante e non dare importanza a ciò che è misurabile”** e che garantisse di **“esplorare ed osservare il contesto di vita”** ed **“ascoltare tutti i soggetti coinvolti”** nella quotidianità della vita in struttura.

“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 stati altri elementi base per lo sviluppo del modello del Marchio QeB.



I nostri valori

Nella prima fase dello sviluppo del modello si è presentata la necessità di comprendere quali 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
- AUTOREALIZZAZIONE
- OPEROSITÀ
- AFFETTIVITÀ
- INTERIORITÀ
- COMFORT
- UMANIZZAZIONE
- SOCIALITÀ
- SALUTE
- LIBERTÀ
- GUSTO
- VIVIBILITÀ

Rispetto

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.

PER LA PERSONA AFFETTA DA DEMENZA

- 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

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. Sperimentare nuove esperienze di avventura e di protagonismo, rivalutando l'immagine individuale dell'anziano e la sua storia personale.
- Far sentire le persone uniche ed importanti, ponendo la giusta attenzione alla realizzazione della persona ed alla valorizzazione del protagonismo.
- Garantire a tutti la possibilità di scegliere come vestirsi, di curare il trucco e l'acconciatura secondo il proprio desiderio e secondo le proprie abitudini, nella consapevolezza dell'importanza di sentirsi belli per sé e per gli altri.
- 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.

PER LA PERSONA AFFETTA DA DEMENZA

- 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 ininfluente 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 e 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 audeterminazione nei piccoli gesti quotidiani (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 funzionale alla gestione della persona.
- Individuare per ciascuno una attività personale per la sua autorealizzazione.

Operosità

Possibilità di vedere valorizzate e promosse le capacità, le attitudini, le abilità, le competenze del residente nella gestione del tempo libero e nell'agire quotidiano, 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 desiderio di fare.
- 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.

PER LA PERSONA AFFETTA DA DEMENZA

- 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, riparare oggetti rotti, etc). Proporre attività che si basino 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, 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.

Affettività

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, (per esempio 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-
- Sollecitare la personalizzazione degli spazi privati con oggetti personali aventi valore affettivo che valorizzino la persona e i ricordi, trovando anche idonee forme di flessibilizzazione degli spazi.

PER LA PERSONA AFFETTA DA DEMENZA

- Sentire riconosciute le proprie inclinazioni affettive, le proprie "simpatie" ed "antipatie", sia verso gli altri residenti che verso gli operatori. Significa:
 - o 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 ben-essere della persona;
 - o che gli operatori riconoscono l'affezione verso alcuni oggetti personali valorizzandone l'uso da parte dell'anziano;
 - o percepire che la modalità privilegiata di interazione con la persona si caratterizza aspetti non verbali della comunicazione, quindi la prossemica, la vicinanza, in cui il contatto fisico e l'abbraccio sono utilizzati come modalità possibili per esprimere affetto.
- Nella relazione con la persona focalizzarsi sulla percezione e sulla ricerca di significato dei suoi stati emotivi, aiutandolo a dare un nome alle emozioni, ad allontanare eventuali fonti di stati d'animo negativi.
- Promuovere tra gli operatori e l'équipe la conoscenza delle storie di vita delle persone con demenza e l'attenzione a cogliere le abilità di ognuno e 'vivere nel mondo di volta in volta scelto'. Considerare il contributo del/i caregiver come una risorsa da valorizzare, integrando le informazioni di quest'ultimo con quelle del personale.

Interiorità

Possibilità di fruire di occasioni, spazi e servizi adeguati al 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 accessibili anche individualmente, con l'offerta di un supporto e di un'assistenza spirituale che sappia farsi carico di eventuali istanze religiose diverse.
- Offrire a tutti gli anziani residenti 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 tenere in considerazione le indicazioni anticipate di cura e le volontà della persona in particolare per quanto riguarda la gestione del fine vita.
- Dare dignità e garantire vicinanza nel momento della terminalità.

PER LA PERSONA AFFETTA DA DEMENZA

- 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. 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.
- 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.



Comfort

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 o creando angoli verdi all'interno 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 che possa presentarsi accogliente ed ospitale anche per gli esterni.

PER LA PERSONA AFFETTA DA DEMENZA

- Creare un ambiente tranquillo e rassicurante che faciliti l'orientamento, che abbia le caratteristiche di uno spazio protesico e 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

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. 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, facendo in modo che anche i suoi cari partecipino da protagonisti.
- Considerare la storia personale, le esigenze e le preferenze individuali come risorse e potenzialità, per garantire una effettiva personalizzazione dell'assi-

stenza 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 risposta da parte dell'anziano residente, aumentando la capacità, individuale e dell'équipe, di riflettere sugli effetti delle proprie scelte.

PER LA PERSONA AFFETTA DA DEMENZA

- 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, ricollegando il momento presente alla fase della storia personale.
- Valorizzare la presenza e la conoscenza delle persone da parte dei loro cari, coinvolgendoli nella individuazione dei desideri e delle preferenze delle persone, nella lettura e nella decodificazione dei feed back 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 in modo da limitarne l'impatto disorientante sulla persona.

Socialità

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 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 di relazioni sociali e possano cogliere l'occasione di ricostruirle anche attraverso il supporto della residenza.
- Trasformare e superare l'immagine stereotipata della "Casa di Riposo" come ultima spiaggia, promuovendo, attraverso una comunicazione attenta ed intelligente 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.
- Coinvolgere familiari e cari significativi nella vita della struttura.

PER LA PERSONA AFFETTA DA DEMENZA

- 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, 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

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.
- Realizzare tutte le attività di prevenzione, 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 cura e qualità della vita, evitando eccessi che peggiorano invece le condizioni di vita, limitando ulteriormente le possibilità dell'anziano residente.
- Adottare una efficace valutazione dei rischi sanitari ed assistenziali (risk management) come cultura e metodo organizzativo proattivo finalizzato alla prevenzione. Avere attenzione al contesto di vita dell'anziano non autosufficiente 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 e semplice, nonché rispettoso delle norme sulla riservatezza, tutte le informazioni sanitarie ed assistenziali per facilitare

la collaborazione nella cura della persona e l'espressione di un consenso informato e consapevole sulle scelte, in particolare in materia di conciliazione tra la cura e qualità della vita.

PER LA PERSONA AFFETTA DA DEMENZA

- 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.
- Ridurre sensibilmente il ricorso ai farmaci per la gestione dei problemi assistenziali quotidiani (ad esempio stipsi, malnutrizione, disturbo comportamentale, inversione sonno veglia, ecc.). Valutare altresì la beneficiabilità di tutte le attività diagnostiche e terapeutiche aventi un effetto 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

Possibilità di agire liberamente entro limiti di rischio ragionevoli e correlati alle 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, 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.
- Creare le premesse organizzative affinché a tutti i residenti, che ne hanno ancora una capacità, 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.

PER LA PERSONA AFFETTA DA DEMENZA

- 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

Possibilità di fruire di un servizio ristorazione con un'alimentazione sana e completa, adeguata alla libertà di scelta e alle condizioni di salute, collegata alle tradizioni alimentari del luogo ed attenta alla valorizzazione della funzione sociale 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.

PER LA PERSONA AFFETTA DA DEMENZA

- 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:
 - o con flessibilità di modalità, tempo e luogo;
 - o 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

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 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.
- Costruire ambienti e contesti organizzativi in cui a tutti sia possibile 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.

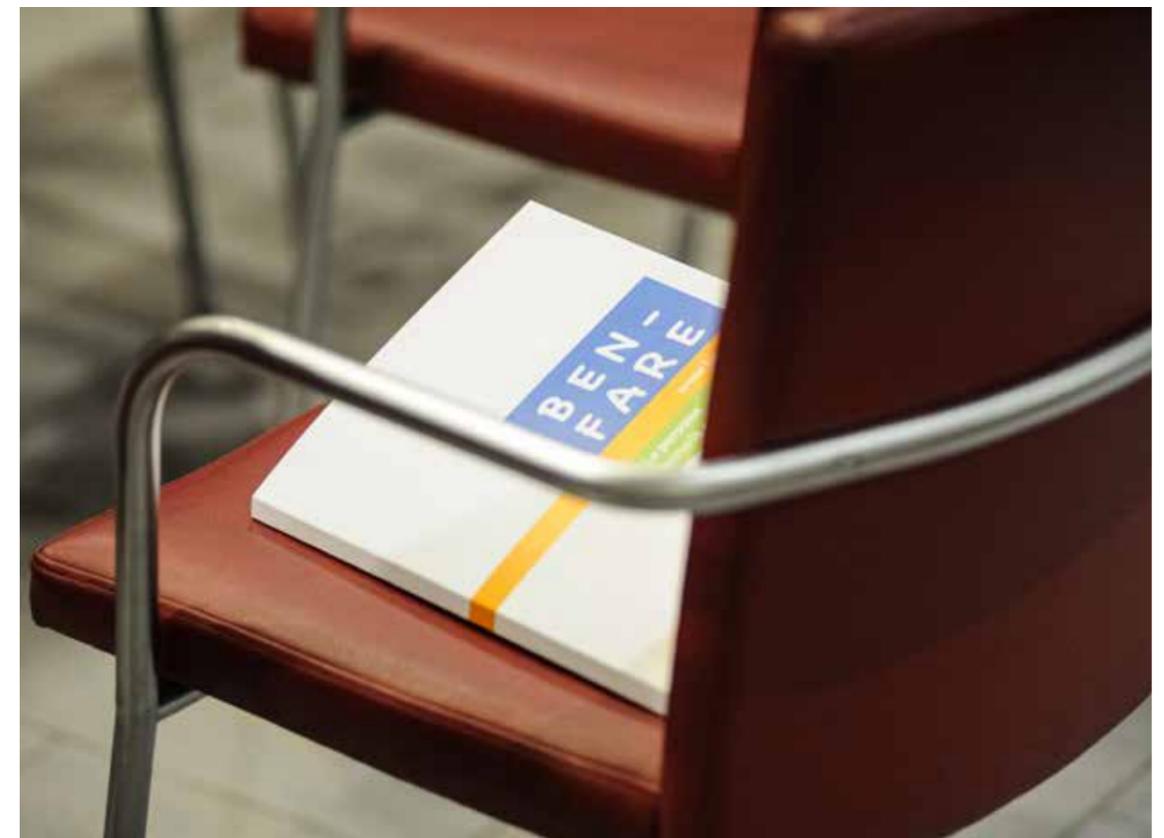
PER LA PERSONA AFFETTA DA DEMENZA

- 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.

I modelli sviluppati

Dalla sua nascita il lavoro di ricerca ed affinamento non si è mai fermato, arrivando oggi a realizzare tre versioni del modello specifiche alle tipologie di strutture ed al supporto al miglioramento:

- **Benchmarking**
- **Scaffolding**
- **Dementia_Friendly**



Q&B Benchmarking

Il modello prevede 105 indicatori opportunamente aggregati che hanno l'obiettivo di discretizzare e misurare entità qualitative con adeguata confidenza al fine di permettere il benchmarking rispetto alla media delle strutture partecipanti a livello regionale e nazionale. Il processo del modello Marchio QeB Benchmarking è annuale e si svolge in più fasi:

- **Autovalutazione:** nella prima fase, che cade all'inizio di ogni anno, le strutture aderenti procedono con un'autovalutazione, attribuendo un punteggio da 1 a 10 a ciascuno degli indicatori che compongono il modello.
- **Audit (Peer Evaluation):** nella tarda primavera - inizio dell'estate, si realizzano le visite presso le strutture aderenti da parte di un team di valutazione composto da un esperto del modello e da pari formati di altre strutture aderenti; il team rivaluta circa il 40% degli indicatori presi in esame durante l'autovalutazione e, nel corso di una giornata di visita presso la struttura esaminata, ascolta anziani e operatori, oltre a osservare ciò che succede nell'ente; 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 dell'autovalutazione che sugli aspetti di miglioramento e crescita;
- **Miglioramento - Azione di sistema:** 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;
- **Piano di miglioramento della struttura:** al termine dell'anno, le singole strutture definiscono i propri progetti di miglioramento per l'anno successivo. Sulla base di questi il gestore del Marchio programma iniziative di formazione, confronto e scambio.

Nell'anno dispari tutte le strutture partecipano in modalità QeB Benchmarking mentre nel corso dell'anno pari, l'ente può scegliere se seguire il processo di Benchmarking sopra descritto, oppure adottare un percorso denominato di scaffolding che prevede una visita di accompagnamento per la realizzazione del piano di miglioramento. In alternativa le strutture che dispongono di un nucleo dedicato alle persone affette da demenza, possono aderire alla valutazione Qualità e Benessere Dementia_Friendly. Quest'ultimo pone al centro la 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 le necessità dell'organizzazione.



Q&B Scaffolding

Il termine **scaffolding** viene utilizzato in psicologia e pedagogia per indicare l'aiuto dato da una persona ad un'altra per svolgere un compito. Il termine deriva dalla parola inglese scaffold, che, letteralmente, indica "impalcatura" o "ponteggio". (Ci si riferisce alle impalcature di tipo edilizio, di legno o di acciaio, che consentono agli operai di svolgere lavori di costruzione o ristrutturazione).

Le strutture che aderiscono da più di tre anni al Marchio QeB, solo nell'anno pari, possono scegliere di aderire con la modalità **Scaffolding**, che consiste in un audit centrato sul piano di miglioramento intrapreso dalla struttura, di entità ed impatto significativi sull'organizzazione e sul benessere dell'anziano residente in struttura, predisposto nel corso della fine dell'anno precedente e sulla base degli esiti del Benchmarking.

Nel Marchio QeB la formalizzazione del PdM – Piano di miglioramento da parte della struttura e la relativa valutazione tra pari, corrisponde alla logica ed alla finalità di fornire un supporto al miglioramento strutturato con regole avanzate di project management e di misura dell'efficacia.

L'obiettivo principale dell'audit è di analizzare con lo staff di direzione della struttura lo stato di avanzamento del progetto, l'efficacia dello stesso e suggerire eventuali azioni integrative che aumentino le probabilità di successo. Al fine di raggiungere tale obiettivo vengono condotti focus con residenti e il personale su elementi collegati a piani di miglioramento. In continuità con questo ascolto, s'inserisce in questo contesto il focus con i familiari, volto anch'esso a rilevare il grado di conoscenza e condivisione delle azioni di miglioramento intraprese. Gli indicatori del Marchio QeB Benchmarking, che sono direttamente collegati ai piani di miglioramento, sono utilizzati in supporto alla verifica.



Q&B Dementia_Friendly

La sempre maggiore richiesta di strumenti innovativi ed il mutare del contesto delle strutture residenziali per anziani, caratterizzate da ingressi con forme di patologie dementigene più o meno manifeste, è stato lo stimolo per la costruzione di un modello che fosse in grado di misurare la qualità della vita delle persone residenti nelle strutture ed in nuclei specialistici accreditati oltre che in nuclei non autosufficienti.

Allo sviluppo ed alla sperimentazione hanno partecipato attivamente i maggiori esperti in materia condividendo il sistema valoriale.

Nel modello Dementia_Friendly cambia la metodologia di autovalutazione / valutazione fin qui adottata nelle modalità classiche Benchmarking e Scaffolding.

Tale cambiamento si è reso necessario alla luce dell'alta variabilità di approccio alle persone con demenza e della inefficacia dell'applicazione di un modello strettamente "assistenziale classico", non in grado di fornire un reale benessere se non opportunamente adattato.

Il processo di autovalutazione / valutazione si può definire "invertito" rispetto al modello classico, in quanto, se nel modello Benchmarking si parte dagli indicatori come traccia guida della autovalutazione per la definizione di quanto e come la struttura è in grado di fornire benessere all'anziano residente, nel modello Dementia_Friendly, invece, si parte dall'applicazione degli strumenti definiti (verifica documentale, studio di casi, focus group, osservazione e osservazione etnografica) per rilevare l'atteggiamento ed i risultati ottenuti e solo successivamente, a partire da una condivisione nel team di quanto emerso, gli elementi di qualità della vita vengono inseriti nella checklist per una misura.

Il numero di indicatori è stato significativamente ridotto rispetto al modello Benchmarking portandolo a 12 macroindicatori corrispondenti ai valori declinati per la persona con patologia di demenza.



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.

Approfondimento sugli strumenti

La **Peer Review** (Valutazione tra Pari) è una forma di valutazione esterna che ha l'obiettivo di supportare le strutture valutate nelle iniziative di sviluppo e di assicurazione della qualità. Un gruppo esterno di esperti, definito Peer (Pari), è chiamato a valutare la qualità ed il benessere dell'anziano in struttura residenziale. Durante il processo valutativo, i Peer conducono visite presso l'organizzazione soggetta a valutazione. I Peer sono esterni ma lavorano in un contesto analogo a quello dell'organizzazione valutata e sono dotati di esperienza e professionalità specifiche (hanno partecipato ad una formazione specifica per auditor tra pari ed hanno a loro volta condotto una autovalutazione nella loro struttura oltre ad un percorso in qualità di osservatore durante delle attività di valutazione). Sono persone indipendenti e si pongono "su base di parità" con le persone delle quali deve essere valutata la performance.

La **Customer Orientation** (orientamento al Cliente) consiste nella capacità dell'organizzazione di porre al centro della propria organizzazione il cliente (l'anziano residente in struttura) e le sue aspettative e quindi rispondere, e magari in alcuni casi superare, le aspettative del cliente stesso. Quindi l'anziano e il suo benessere diventano il punto di riferimento di tutta l'attività e di tutto il personale.

Il **Benchmarking** è un processo continuo di misurazione dei servizi-processi attraverso il confronto con altre organizzazioni che svolgono servizi analoghi (di solito ciò è possibile solo con la formazione di un network cooperativo). Esso evidenzia il confronto tra le performance dell'organizzazione e quelle delle concorrenti "eccellenti" al fine di definirne il posizionamento relativo con la opportuna focalizzazione dei punti di forza e di debolezza all'interno del contesto di riferimento.

Gli strumenti di indagine utilizzati

- Osservazione ambientale ed etnografica
- Focus Group con gli anziani residenti, il personale ed i familiari
- Analisi e studio del caso - Case History
- Verifica Documentale





“ (E' necessario)
indi viduare i fattori
che influiscono sulla
qualità della vita in
condizioni di non auto-
sufficienza 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 e Benessere S.r.l.

Sede legale: via Sighele n° 7 - 38122 TRENTO

Sede operativa: via Altobello 7/L - 30172 VENEZIA

Facebook: Qualità & Benessere

YouTube: Marchio QeB

Tel: 041 5463027

www.qualita-benessere.it

info@qualita-benessere.it

CARTA DEI VALORI rev. Gennaio 2022

- Le foto utilizzate nella presente Carta dei Valori sono foto pervenute attraverso i concorsi fotografici che Qualità e Benessere ha organizzato e sono state concesse dalle strutture aderenti al Marchio Qualità e Benessere.
- Il carattere utilizzato è TestMe, un font innovativo ad alta leggibilità per persone con DSA (disturbi specifici dell'apprendimento) come la dislessia.
- Qualità e Benessere è un marchio registrato

