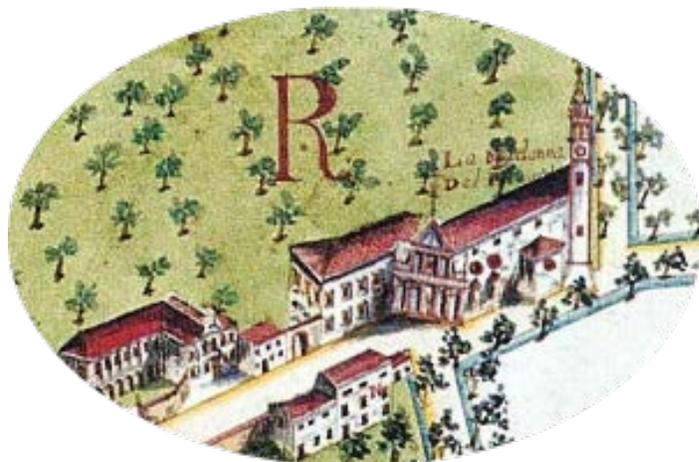


La Qualità non si dimentica

12 anni di impegno del Marchio Q&B per la qualità della vita delle persone anziane ed affette da demenza



QUALITÀ E Etica in Casa albergo di Lendinara UN BINARIO PARALLELO

Bologna, 23 novembre 2017

Realizzato da: Mario Iesurum – Coordinatore QuBe.

BEN-
FARE

www.benfare.it

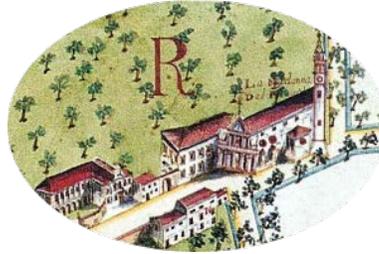
Le persone
fanno la qualità



www.marchioqeb.it



qualità & benessere

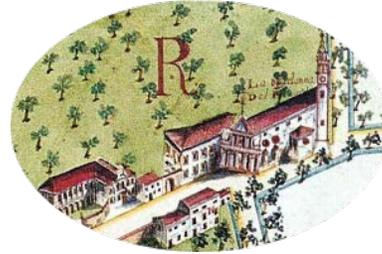


Cos'è l'etica?

"un insieme di principi morali, una teoria e/o un sistema di valori morali"

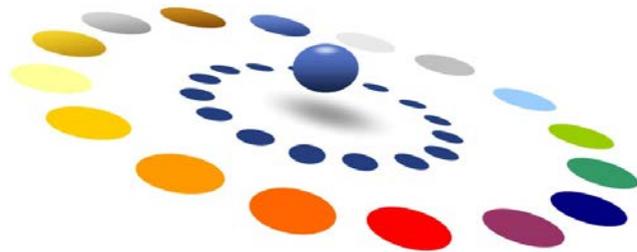
e, ancora

"è lo studio della moralità e delle scelte morali specifiche, della filosofia morale e delle regole e degli standard che orientano il comportamento dei membri appartenenti ad una determinata categoria professionale".



qualità & benessere

Strumenti di Gestione e misura della Qualità



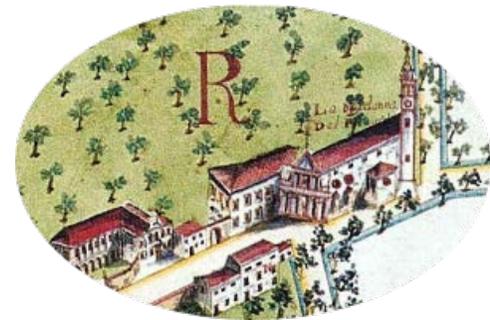
MARCHIO QUALITA' e BENESSERE

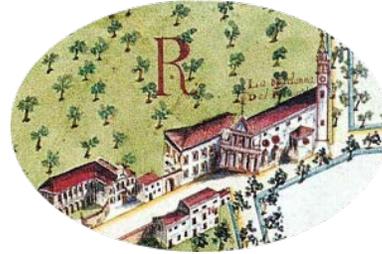
*Autorizzazione
Accreditamento*

CODICE
ETICO

*Qualità
ISO 9001*

UNI 10881





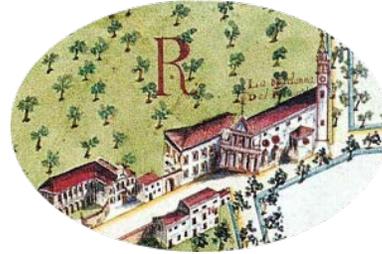
Politica per la qualità

La finalità dell'azione di **Casa Albergo per Anziani - Lendinara** è quella di creare situazioni di benessere e quindi di salute al residente e alla sua famiglia in collaborazione con la comunità locale e i servizi territoriali.

Per raggiungere tale finalità:

- l'organizzazione dei servizi, in particolare quelli aperti è flessibile e cerca di conciliare i bisogni e le aspettative delle famiglie con le risorse disponibili, nell'ottica della loro continua trasformazione e ridefinizione;
- per ogni anziano, fruitore dei servizi, vengono fissati gli obiettivi di salute, progettati interventi personalizzati, individuali o di gruppo, anche con l'utilizzo sistematico di strumenti di valutazione multidimensionale, di cui ci si avvale nel momento della presa in carico e delle successive verifiche volte a controllare i risultati e a ridefinire gli obiettivi;
- la valutazione multidimensionale, la divisione per nuclei, la progettazione del lavoro e il controllo dei processi, patrimonio consolidato del servizio, stanno portando ad implementare un sistema che permetterà di gestire e assicurare la qualità attraverso la certificazione;
- è posta particolare attenzione alla gestione del personale con sviluppo di strategie finalizzate a mantenere un buon livello di motivazione.

Il Centro residenziale di cure palliative "Casa del Vento Rosa" si propone come il luogo dove il malato oncologico grave e i suoi familiari trovano conforto; attraverso il sollievo dei sintomi, fornisce un supporto per rendere il più possibile attiva la vita dell'ospite ed, al contempo, alla sua famiglia che, con la sua presenza continua, svolge un ruolo di primaria importanza, interagendo positivamente con l'equipe.



qualità & benessere



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

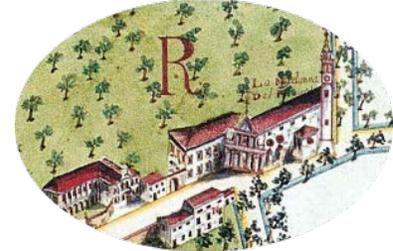


Carta dei Valori

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.

Considera gli operatori come elemento fondamentale del benessere dell'anziano in struttura.



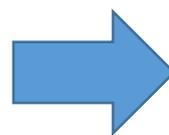
L'arte della Qualità della Vita nelle Strutture Residenziali per Anziani



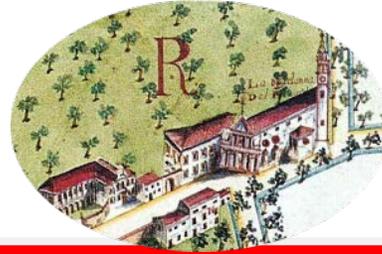
*L'arte della Qualità della Vita
nelle Strutture Residenziali per Anziani*



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



qualità & benessere



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



qualità & benessere



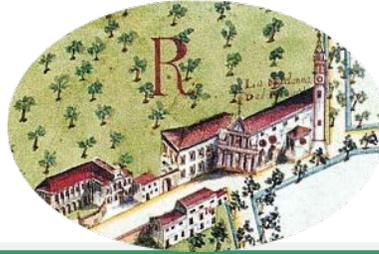
Autorealizzazione è ...

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



qualità & benessere



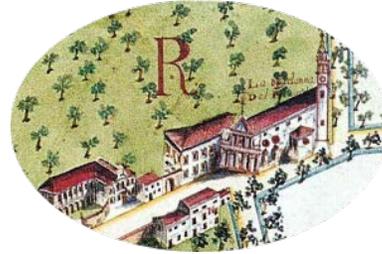
Operosità è ...

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



qualità & benessere



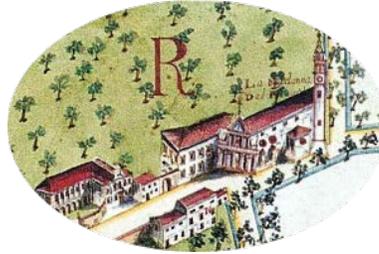
Affettività è ...

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



qualità & benessere



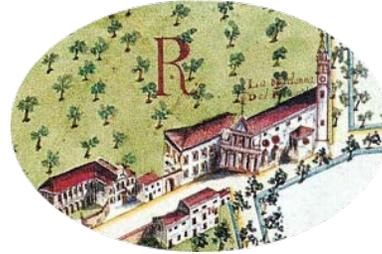
Interiorità è ...

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



qualità & benessere



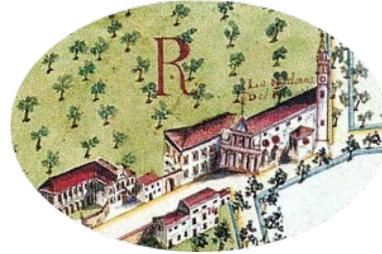
Comfort è ...

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



qualità & benessere



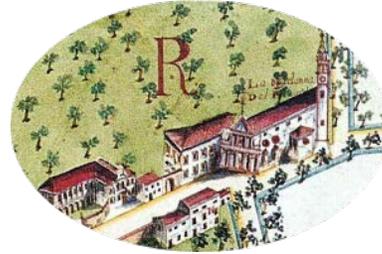
Umanizzazione è...

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



qualità & benessere



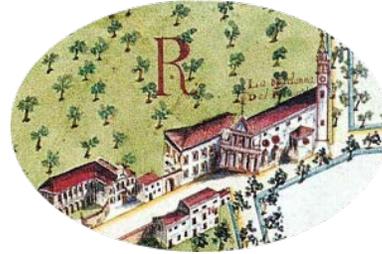
Socialità è ...

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.

Radicamento 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



qualità & benessere



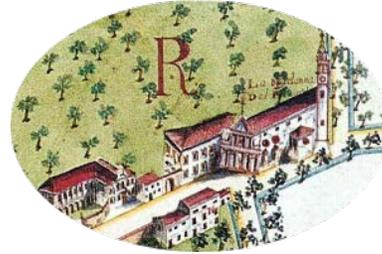
Salute è ...

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



qualità & benessere



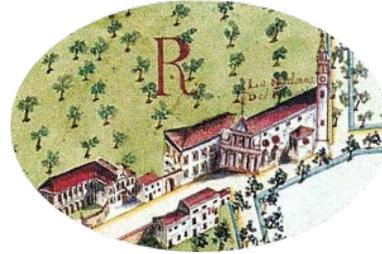
Libertà è ...

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.

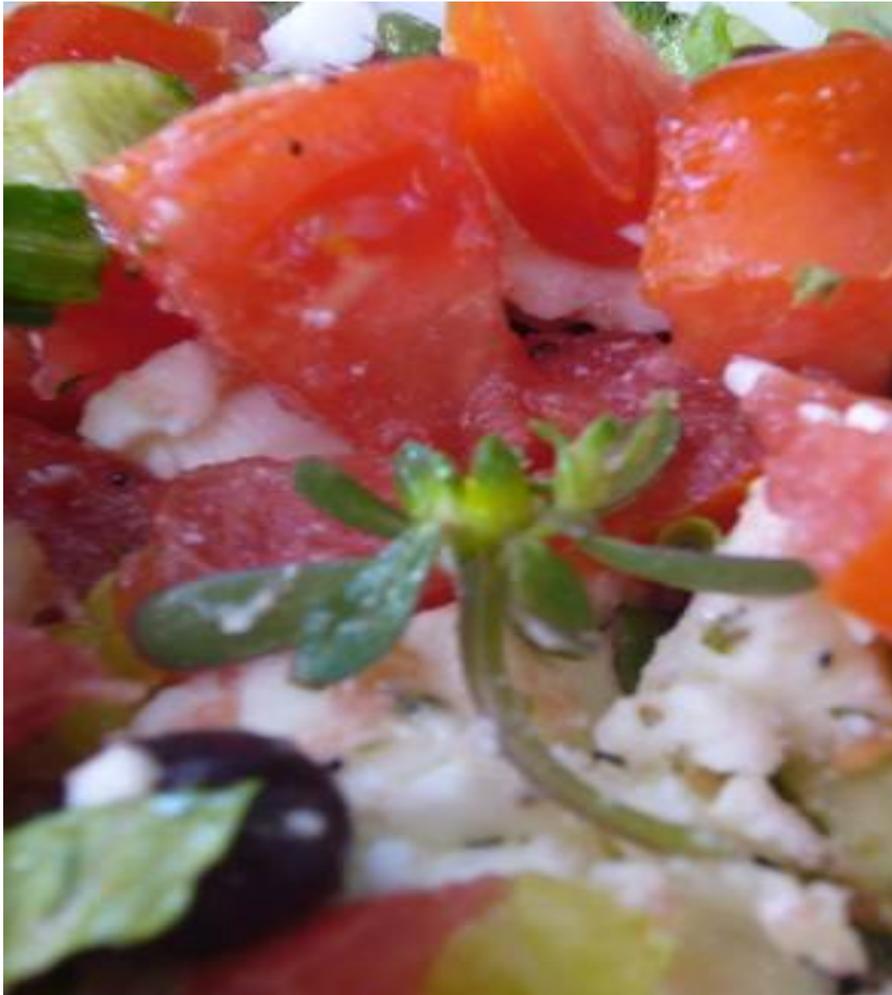
Possibilità di muoversi senza restrizioni

Possibilità di scelta e di partecipazione

Autonomia economica



qualità & benessere



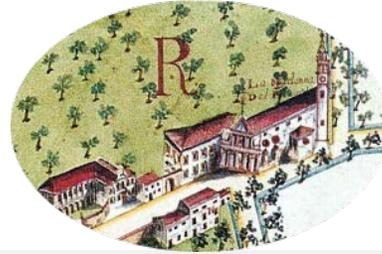
Gusto è ...

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



qualità & benessere



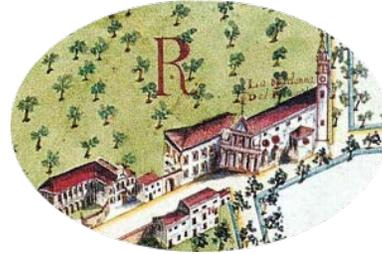
Vivibilità è ...

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



qualità & benessere

Costruire un **senso**

Dare un senso alle cose ...

**Adottare strumenti di gestione e di valutazione significa:
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, mantenendo alto l'impegno di tutti a
realizzarli al livello più elevato possibile.**

Grazie!

www.benfare.it

www.marchioqeb.it



qualità & benessere



Ing. Mario Iesurum

Coordinatore del Marchio Qualità e Benessere

Consulente di Direzione

Auditor Sistemi di gestione Qualità AICQ SICEV n. 577

mario.iesurum@marchioqeb.it