



**PROGETTO
QUALITA' e BENESSERE
NEI SERVIZI AGLI ANZIANI**

A cura dell'Azienda ULSS nr 10 del Veneto Orientale

ottobre 2009

PROGETTO QUALITA' e BENESSERE NEI SERVIZI AGLI ANZIANI***Premessa***

La Regione del Veneto investe quasi 500 milioni di euro per i servizi residenziali agli anziani oltre a quasi altri 100 circa per i servizi domiciliari però non è stato elaborato un sistema di verifica dell'efficacia degli interventi e delle qualità dei servizi erogati dalle diverse strutture.

La Regione ha modificato dal 2007 il sistema di utilizzo delle quote sanitarie dall'attribuire "posti letto" alle Residenze all'assegnare "impegnative di residenzialità" agli anziani che ne facciano richiesta, avendone i requisiti, perché possano utilizzarle laddove meglio ritengono opportuno. L'anziano e la sua famiglia scelgono normalmente l'ente di assistenza in base alla vicinanza dal luogo di provenienza.

Mentre in passato la domanda di servizi superava abbondantemente l'offerta (disponibilità di posti letto) e i tempi di attesa per l'accoglimento erano lunghi, oggi e nel medio periodo la questione si accentuerà, la disponibilità di posti è notevolmente aumentata e la "concorrenza" tra enti sarà sempre più importante. L'anziano e la famiglia non hanno però oggi alcuno strumento per scegliere la struttura al momento dell'accoglimento ma ricevono le indicazioni fornite dall'Unità Valutativa dell'Azienda USL, non sono quindi in condizione di valutare compiutamente la qualità dei servizi offerti.

Gli enti pubblici e privati che erogano servizi socio sanitari stanno adeguandosi alla legge regionale sull'accreditamento nr.22/2002 che definisce gli standard minimi a cui ciascun ente deve adeguarsi per ricevere finanziamenti. Sono quindi interessati, in questo periodo, ad un processo di adeguamento agli standard minimi previsti dalla legge.

La Regione potrà raccogliere attraverso il processo di accreditamento alcuni dati sugli aspetti strutturali ma il sistema non consente di farlo su quelli gestionali; nessun indicatore di risultato è disponibile con l'attuale sistema di accreditamento istituzionale.

E' pertanto opportuno individuare un sistema, concertato con le parti interessate, basato sulla qualità intesa come valutazione del benessere dell'anziano residente sostenuto da un sistema informativo di gestione della qualità e di governo delle informazioni necessarie per governare, accanto ad adeguate iniziative di sensibilizzazione, diffusione e formazione.

Proposta

L'Azienda ULSS n° 10 Vento Orientale, eventualmente avvalendosi, anche, dell'apporto tecnico-consulenziale di esperti nel settore specifico e che abbiano già avuto significative esperienze nella realizzazione di progetti complessi sia nella Regione del Veneto oltre che in altre regioni italiane, intende contribuire attivamente alla costruzione di un Sistema di promozione e di valutazione permanente della Qualità e del Benessere degli anziani residenti nelle strutture residenziali.

Le azioni di seguito esplicitate intendono rendere disponibili informazioni complete e qualificate a tutte le famiglie del Veneto che abbiano un anziano non autosufficiente nelle condizioni di non essere più assistito a domicilio, nella scelta di una struttura residenziale di accoglienza.

Il Sistema si basa sulla progettazione e sulla messa a disposizione di **strumenti informativi**, da una parte, e di **percorsi di formazione consulenziale** rivolta ad operatori, dall'altra.

Strumenti informativi

a) Carta dei Valori per il Benessere degli Anziani

Individua i principi di equità (principi etici generali) a cui la Regione intende far riferimento e che propone come indicazione a tutti gli Enti accreditati (L.R. 22/02) che gestiscano servizi residenziali rivolti agli anziani (umanizzazione, libertà, autonomia, ecc.).

Per la stesura sarà ricercato il coinvolgimento e l'apporto delle principali parti interessate (associazioni ospiti e familiari, rappresentanti dei sindacati dei pensionati e degli utenti, amministratori, associazioni di rappresentanza delle strutture e degli operatori).

La Carta dei Valori sarà editata in circa 10.000 copie, presentata a livello di ciascuna provincia e distribuita tramite gli stakeholders sopra indicati.

b) Guida ai Servizi Residenziali

Si editeranno sette opuscoli – realizzati su base provinciale – che raccolgano informazioni sintetiche su tutti i servizi attualmente disponibili da parte degli enti e sugli impegni di miglioramento che gli stessi si assumono nei confronti degli anziani ospiti.

In premessa sarà riportata la sopracitata Carta dei Valori.

I principali contenuti sono i servizi offerti per le diverse tipologie di assistiti, le caratteristiche della struttura, la logistica, le caratteristiche di accoglimento e residenza (mantenimento degli usi e abilità personali, camera con coniuge, animali e arredi personali, ecc.), gli impegni che l'ente si assume e gli indicatori quantitativi disponibili (bagni/settimana, recupero fisioterapico, diete, varietà menù, ecc.).

I materiali saranno consultabili e aggiornabili anche su un sito web dedicato al Progetto.

c) Rilevazione della soddisfazione degli utenti e delle loro famiglie

Si intende progettare e mettere a disposizione dei destinatari diretti (anziani e loro famiglie), tramite gli operatori delle strutture, uno strumento cartaceo ed informatizzato per la rilevazione del gradimento basata su pochi indicatori (ad esempio la cortesia degli operatori, velocità di risposta dei

reclami, la ristorazione, la pulizia, ecc.) efficace per dare alcune indicazioni agli enti sulla percezione della qualità del servizio erogato e vengono utilizzati dei simboli semplici di gradimento (completamente soddisfatto, parzialmente soddisfatto, indifferente, non soddisfatto) in analogia a operazioni che attualmente sta conducendo il Ministero dell'Innovazione nella Pubblica Amministrazione. Fondamentale l'utilizzo di indicatori e strumenti di rilevazione condivisibili a livello di tutte le strutture per anziani della Regione Veneto.

La Direzione Regionale e i Responsabili di Progetto potranno valutare, anche in considerazione di quanto emergerà, utilizzi anche a livello territoriale degli esiti della rilevazione.

Percorsi di formazione consulenziali

d) Valutazione del benessere dell'anziano

Il percorso ha come obiettivo arrivare a definire *"come è possibile rendere misurabile ciò che è importante"*, ovvero ottenere dei criteri metodologici, linee guide, modalità per valutare la qualità dei servizi per gli anziani e la soddisfazione degli utenti con particolare attenzione agli aspetti di risultato e di impatto. Si intende formare persone in grado di svolgere attività di valutazione, interna al proprio ente e reciproca (rispetto alle altre residenze), della qualità dei servizi offerti e della soddisfazione dei portatori d'interesse, a partire da una idea di qualità e benessere costruita dal sistema in modo partecipato. Gli obiettivi generali sono quindi di sviluppare:

- capacità di costruire in modo partecipato l'idea di qualità e di benessere in residenza;
- strumenti di valutazione e misurazione della qualità e del benessere così come individuati;
- capacità di gestire visite di valutazione della qualità sia in forma interna che reciproca;
- capacità di collegare la valutazione della qualità al miglioramento della qualità di sistema;
- costruire il modello di sistema informativo regionale e territoriale per la misurazione dell'outcome

Il Progetto assicura la sua unitarietà e una forte regia regionale. Per assicurare questo, oltre ad un continuativo raccordo facilitato da modelli già sperimentati in altre regioni, si intendono individuare e formare referenti del Progetto per ciascuna ULSS che faciliteranno anche il raccordo e la raccolta delle informazioni dalle Strutture per la realizzazione delle 7 Guide ai Servizi su base provinciale.

Essi saranno quindi formati all'applicazione di un sistema di valutazione basato sull'idea di qualità e benessere mirante alla costruzione in modo partecipato dell'idea di qualità e di benessere in RSA, verranno addestrati all'utilizzo di strumenti di valutazione e misurazione della qualità e del benessere così come alla individuazione e mappatura dei principali stakeholders, alla gestione delle visite per la verifica della qualità sia in forma interna che reciproca "tra pari o con esperti" e ad operare un collegamento tra valutazione e miglioramento della qualità di sistema. Un gruppo tecnico di coordinamento, valutazione e monitoraggio accompagnerà tutte le iniziative e azioni per assicurare alla Regione un modello di valutazione di "sistema" sostenuto da un adeguato sistema informativo e informatico.

Ci si avvarrà anche del confronto e del benchmarking con altre esperienze extra regionali ed europee.

Il modello si integra con il sistema di accreditamento istituzionale in atto e si basa sugli aspetti principali della qualità della vita dell'anziano residente; nessun ente vince il premio del migliore ma tutti possono eccellere in alcuni ambiti e rendere disponibili agli altri le proprie buone pratiche.

Risultati attesi

Tale sistema consente

- alle famiglie ed agli anziani di avere a disposizione informazioni aggiornate sui servizi erogati dagli enti e sulla qualità realmente offerta dagli stessi,
- agli enti di migliorare i servizi sulla scorta di dati oggettivi, di crescere misurandosi e confrontandosi con gli altri enti,
- agli enti ed agli operatori la possibilità di vedere accresciuta e migliorata la qualità offerta, attraverso l'autovalutazione sui risultati di qualità e benessere prodotti e di confrontarsi con altri enti per lo "scambio" delle buone pratiche.
- alla Regione di raccogliere dati per valutare i servizi, monitorare ed effettuare le scelte che si rendono necessarie anche per ottimizzare e governare la spesa, assieme alle Aziende USL potrà contare su un modello per l'analisi dei risultati di benessere prodotti da ciascuna struttura.

Tempi e prodotti

2009

settembre: progettazione esecutiva, adempimenti amministrativi

ottobre: progettazione degli strumenti informativi e dei percorsi formativi consulenziali

entro metà dicembre: realizzazione di tutti gli strumenti informativi e avvio della formazione

2010

Gennaio/marzo: seminario di presentazione del modello definitivo. Diffusione degli strumenti informativi e presentazione a livello territoriale

da marzo a settembre: messa a regime del modello di valutazione della qualità nei servizi agli anziani; effettuazione degli audit di autovalutazione .

da ottobre a novembre: visite di valutazione di parte terza (tra pari ed esterni)

dicembre: presentazione dei risultati e confronti tra autovalutazioni e valutazioni esterne, indicazioni per le policies regionali

2011

Gennaio/marzo: effettuazione della seconda serie degli audit di autovalutazione con verifiche delle azioni di miglioramento per gli enti che hanno partecipato alla prima serie di valutazioni.

da aprile a giugno: visite di valutazione di parte terza (tra pari ed esterni)

dicembre: presentazione dei risultati e confronti tra autovalutazioni e valutazioni esterne, indicazioni per le policies regionali

Risorse economiche necessarie

I costi (incluso IVA) per la realizzazione del progetto sono i seguenti:

Microprogettazione, coordinamento, valutazione e monitoraggio

(costi inclusi nelle attività sotto descritte, voci a-d)

Sistema Informativo,

(incluse nelle voci a-d)

a) Carta dei Valori per il Benessere degli Anziani

La Carta dei Valori sarà editata in circa 10.000 copie, presentata a livello di ciascuna provincia e distribuita tramite gli stakeholders sopra indicati.

Euro 64.000,00 (eurosessantaquattromila/00)

b) Guida ai Servizi Residenziali

Sette opuscoli su base provinciale

Euro 74.000,00 (eurosettantaquattromila/00)

c) Rilevazione della soddisfazione degli utenti e delle loro famiglie

Strumenti cartacei ed informatizzati per la rilevazione del gradimento.

Euro 75.000,00 (eurosettantacinquemila/00)

d) Valutazione del benessere dell'anziano

Costruzione del modello partecipato e sperimentazione su tutte le province

Euro 187.000,00 (eurocentottantasettemila/00)

Totale incluso IVA

Euro 400.000,00 (euroquattrocentomila/00)

I costi sono relativi alle attività di progetto sviluppate per 24 mesi a partire da novembre 2009 sino a ottobre 2011 e includono:

1. la segreteria generale e organizzativa di progetto
2. il coordinamento, monitoraggio e valutazione e supporto tecnico scientifico
3. la realizzazione del Sistema Informativo di governo e gli strumenti informatici web a sostegno delle attività di Progetto.
4. gli strumenti e le attività di comunicazione
5. la sensibilizzazione e la diffusione sul territorio
6. le attività tecniche, consulenziali e formative