

**STRATOS SPA**

Consulenti di Direzione

# TRASPARENZA E BENESSERE NELLE RESIDENZE PER ANZIANI

**RAPPRESENTARE E CONDIVIDERE IL RISULTATO**



## STRATOS SPA

**Per realizzare un “Modello di misurazione dei risultati di benessere attraverso un sistema di pianificazione e monitoraggio di indicatori individuali, qualificato e certificabile”.**

*Ringraziamo la Fondazione Centro Residenziale Vincenzo Chiarugi di Empoli e il fotografo Corrado Frullani per la concessione d'uso del materiale fotografico.*

---

I contenuti di servizio, ai quali si ispira il progetto, hanno lo scopo di rendere concreti e misurabili le attività da perseguire nei confronti dell'anziano fragile e da tradurre

in comportamenti virtuosi per l'intera organizzazione (come riportato nell'Active Ageing: a policy framework dell'**Organizzazione mondiale della Sanità 2002**).

# SOMMARIO

<b>Comunicare il valore delle professionalità interne</b>	<b>4</b>
<b>Il metodo di lavoro</b>	<b>6</b>
<b>Applicare il piano di Benessere in azienda</b>	<b>8</b>
<b>Accogliere nella struttura</b>	<b>10</b>
<b>Le prestazioni ricreative e culturali</b>	<b>12</b>
<b>La prestazione alberghiera</b>	<b>14</b>
<b>L'assistenza socio sanitaria</b>	<b>16</b>
<b>Realizzare il progetto Trasparenza e Benessere</b>	<b>18</b>
<b>La formazione del personale</b>	<b>20</b>
<b>Perché Stratos</b>	<b>22</b>

INTRODUZIONE

# IL BENESSERE DEI RESIDENTI IN RSA O ASSISTITI A DOMICILIO PUÒ ESSERE ORGANIZZATO, CERTIFICATO E COMUNICATO



Questa iniziativa, che propone modelli organizzativi in sintonia con le nuove norme ISO 9001/2015, rappresenta un passo concreto per le imprese che si occupano di servizi alla persona e che desiderano superare l'impostazione delle organizzazioni tradizionali che tengono conto dei soli risultati collettivi.

Con il nostro supporto di consulenza, formazione, assistenza operativa sarà possibile:

Condividere in modo trasparente, con i residenti, i loro famigliari o referenti, le attività che rendono unica ed esclusiva l'esperienza di benessere riservata ad ogni persona fragile residente in struttura.

Differenziare la propria organizzazione sul mercato rendendo tangibile le professionalità del personale in un contesto in cui apparentemente tutti offrono la stessa qualità di servizio.

Disporre di un sistema collaudato e certificato allo scopo di pianificare, per ogni residente o assistito, le azioni necessarie per garantire il livello di benessere condiviso all'interno di un confronto periodico.

## IL PABI, UN METODO DI LAVORO PER RENDERE OGGETTIVO, PIANIFICARE E MONITORARE IL BENESSERE INDIVIDUALE

Ha lo scopo di formalizzare, in conformità con il livello di autonomia individuato per singolo ospite, gli obiettivi di benessere da raggiungere in un periodo determinato e misurarne l'esito.

I dati necessari per la redazione del PABI (Progetto di Assistenza e Benessere Individuale) sono tratti dalla valutazione multidimensionale e dal PAI (piano di assistenza individualizzato).

Il PABI viene redatto da un gruppo di valutazione qualificato alla presenza del residente e/o di un suo referente.

Uno specifico supporto di comunicazione rende tangibile in modo pratico, al residente e ai suoi referenti, le attività che saranno svolte dal personale della struttura per garantire il benessere all'interno della stessa e durante l'assistenza a domicilio.



## APPLICARE IL MODELLO PABI IN AZIENDA

Questo approccio al benessere ha lo scopo di essere riferimento per tutte le organizzazioni di assistenza agli anziani accreditate attraverso le regioni di appartenenza al servizio sanitario nazionale, che desiderano ottenere una qualificazione volontaria relativa al risultato del loro operato in modo da:

- Orientare l'attenzione degli ospiti, degli assistiti, dei loro familiari o referenti verso un "risultato di Benessere individuale", che sia oggettivamente comprensibile (so cosa chiedere e come valutare).
- Rendere tangibile l'elevato contenuto di ospitalità, reso disponibile alla comunità, con l'applicazione delle "soft skills", richieste sia dall'accreditamento istituzionale sia da un disciplinare certificato (capisco cosa ricevo dalla residenza).
- Facilitare l'interazione fra struttura e territorio, attraverso sistemi di comunicazione e monitoraggio degli indicatori di benessere e di risultato (coinvolgo residente, familiari e referenti nel miglioramento).
- Rendere oggettive le "professionalità presenti" nell'organizzazione, in grado di fornire risultati di benessere misurabili "certificabili" (certifico il risultato delle professionalità presenti in struttura).
- Creare le condizioni per armonizzare i risultati di ospitalità e di servizio, coinvolgendo nel progetto altre RSA di un'area definita e rendendo oggettiva e trasparente la misurazione dei risultati (mi confronto per il miglioramento continuo).



Nelle pagine successive è riportata la linea guida da seguire per applicare il modello nelle varie fasi del processo, dall'accoglienza alle dimissioni.

Ogni fase del processo è declinata in relazione al modello di Parasuraman che, per soddisfare i bisogni di qualità di un cliente rispetto al servizio desiderato, suddivide le capacità organizzative nelle seguenti aree:

- **Empatia** (capacità di immedesimarsi nel cliente/residente)
- **Capacità di risposta** (fornire un servizio in sintonia con le esigenze individuali)
- **Affidabilità** (garanzia di poter ottenere il servizio condiviso)
- **Capacità di rassicurazione** (competenze, professionalità, referenze)
- **Contenuti strutturali e tangibili** (attrezzature, contenuti tecnici ed estetici)

Per ognuna di questa aree abbiamo indicato i comportamenti organizzativi da adottare e le modalità di gestione del PABI.

I riferimenti alle Norme ISO 9001/2015 sono contrassegnati con un asterisco e inseriti in corsivo nella pagina.

## ACCOGLIENZA NELLA STRUTTURA

---

### **EMPATIA:**

Creare un clima di interazione positiva nella fase di raccolta delle esigenze del residente e dei famigliari, con un approccio capacitante.

### **CAPACITÀ DI RISPOSTA:**

- Rendere evidente la capacità, della struttura di prendere in carico in modo globale il paziente.
- Coinvolgere i familiari nel piano di benessere e condividerlo.
- Fornire conforto e supporto al residente per alleviare le difficoltà di inserimento.

### **AFFIDABILITÀ:**

- Formalizzare gli obiettivi terapeutici riabilitativi in funzione della richieste del medico specialista e del livello di autonomia raggiungibile.
- In caso di residenzialità riabilitativa programmare nell'immediato soluzioni per intervenire sulla situazione critica (soprattutto per i pazienti che giungono alla residenza in conseguenza di un intervento chirurgico e/o di un periodo di immobilità).

### **CAPACITÀ DI RASSICURAZIONE:**

- Capacità di risolvere l'ansia legata al cambiamento dello stile di vita e alla perdita dell'indipendenza e autonomia.
  - Rendere consapevole il residente sul percorso assistenziale e sugli obiettivi, che possono essere finalizzati al ritorno alla propria abitazione e/o al mantenimento della propria dimensione sociale, all'interno della residenza.
-

## APPLICARE IL PABI

- Presentare l'equipe che parteciperà alla stesura del PABI.
- Mostrare la modulistica del progetto, le istruzioni e gli indicatori di risultato al momento...\*
- Definire una data per la prima stesura del Progetto.
- Fornire istruzioni sul comportamento che dovrà tenere il familiare durante gli incontri con il residente.

\* Riferimenti 9001/15: identificare i bisogni delle parti interessate, in modo da anticipare le aspettative degli ospiti/residenti e gestire i rischi di insuccesso. Già in fase di pianificazione.



# **EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE ATTIVITÀ RICREATIVE E CULTURALI**

## **EMPATIA:**

- Disporre di modalità formalizzate per il raggiungimento degli obiettivi;
- Organizzarsi affinché la qualità della vita, in una dimensione di benessere individuale, rimanga sempre l'obiettivo del trattamento.
- Progettare, gestire e migliorare la capacità del residente di intrattenere relazioni interpersonali soddisfacenti nella vita sociale.
- Far sì che il residente sia inserito nelle attività ricreative, rispettando l'identità culturale dell'individuo e le sue tradizioni (convinzioni personali, religiose, politiche, etniche).

## **CAPACITÀ DI RASSICURAZIONE:**

- Preparare il personale a tutti i livelli per interagire con il residente, per risolvere stati d'ansia legata all'incertezza sul futuro.
- Coinvolgere il gruppo terapeutico in una interazione positiva con il residente finalizzata al mantenere o migliorare il suo stato psicofisico.
- Monitorare l'evoluzione dei risultati e rendere partecipe sia il residente che il familiare o il referente.
- Formalizzare le indicazioni sui compiti da eseguire da parte dell'organizzazione, durante le normali attività quotidiane.
- Mantenere il legame con il contesto sociale di riferimento (famiglia, associazioni, chiesa, ecc.).

## **ASPETTI STRUTTURALI E TANGIBILI:**

Disporre di sistemi per garantire il corretto funzionamento dei contenuti tecnici e strutturali della residenza. (strutture adeguate, risorse e strumenti al massimo dell'efficienza, pulizia ed igiene, riservatezza e privacy durante i trattamenti, ecc.).

## APPLICARE IL PABI

- Pianificare tutte le attività, inserite nei progetti individuali in modo che siano ben visibili e condivise da tutte le persone che, a vario titolo e responsabilità, hanno rapporti con il residente; ovvero: inserire nella stanza di ogni residente una copia del PABI nel rispetto della Privacy.
- Registrare nella cartelle del residente fatti accaduti, osservazioni, ed altro tratte dal diario infermieristico e dai passaggi di consegne in modo da poter monitorare il risultato di applicazione del programma e gestire eventuali non conformità.\*
- Monitorare, attraverso specifici strumenti di audit e statistici, gli esiti di ogni piano individuale, fare benchmarking tra i vari risultati per impostare azioni di miglioramento, raccogliere e diffondere best practices.\*

\* Riferimenti 9001/15:  
valutare gli indicatori di performance legati alla conformità del servizio e della soddisfazione del cliente.



## **EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE SERVIZI ALBERGHIERI**

---

### **EMPATIA:**

Contemperare le esigenze di assistenza e prevenzione degli infortuni, rispettando la riservatezza dei residenti.

### **CAPACITÀ DI RASSICURAZIONE:**

- Garantire la fruibilità degli spazi nel rispetto della privacy.
- Adottare soluzioni ambientali e abitative in grado di ricreare, all'interno della struttura, condizioni di vita ispirate a quelle godute dai residenti al proprio domicilio, coerentemente con quanto previsto dalla normativa vigente in materia di sicurezza.

### **CAPACITÀ DI RISPOSTA:**

- Garantire l'accessibilità esterna al luogo in cui sorge la residenza, segnaletica, barriere architettoniche.
- Rendere funzionale, agevole e sicura l'accessibilità interna, per tutte le tipologie di residenti.
- Agevolare l'accesso e l'utilizzo degli spazi interni destinati alle attività di socializzazione.

## **EROGAZIONE PASTI**

### **AFFIDABILITÀ.**

- Garantire gli aspetti igienici e nutrizionali dell'alimentazione.
  - Rendere appropriato l'apporto nutrizionale, il regime alimentare, le diete personalizzate, in relazione alle condizioni del residente.
-

## CAPACITÀ DI RISPOSTA

- Far sì che sia percepito il piacere della nutrizione e l'appagamento dei sensi.
- Garantire il comfort dei commensali; mantenere le relazioni e l'integrazione socio-culturale e le consuetudini.

## ASPETTI TANGIBILI:

Organizzare spazi accoglienti e confortevoli per consumare i pasti e, nel caso, ricevere ospiti.

## EMPATIA:

Coinvolgimento del residente in una relazione allargata con le interfacce interne (con gli altri residenti ed il personale di contatto), ed esterne (famiglia, fornitori).



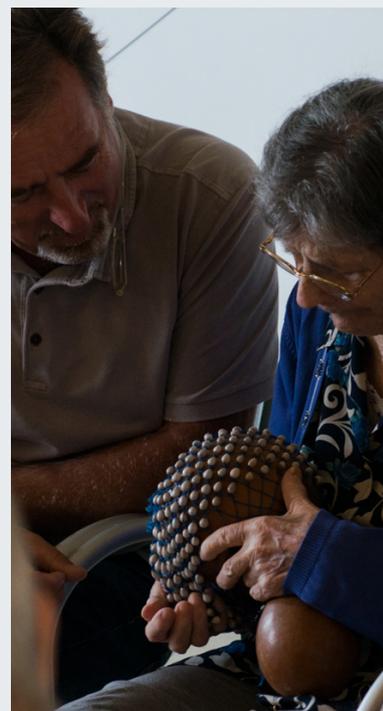

---

## APPLICARE IL PABI

---

- Stabilire standard di qualità integrati con indicatori di funzionamento dei processi che impattano sulla collettività.
- Programmare audit periodici sulle competenze del personale per quanto riguarda il modello organizzativo adottato dalla struttura (risk management, 81/08 - 231 - 196).
- Programmare audit periodici, (anche senza preavviso) sul rispetto delle procedure di qualità, simulando nel contempo verifiche ispettive ASL.
- Pianificare azioni di miglioramento o correttive coinvolgendo il personale con lavori di gruppo, informare e formare il personale su come realizzare i cambiamenti.

\* Riferimenti 9001/15:  
all'organizzazione è richiesto di adottare un approccio basato sul rischio per determinare il tipo e l'estensione dei controlli (compreso il monitoraggio) anche sul fornitore esterno.



**MANTENERE  
IL BENESSERE  
PSICOFISICO**

## **EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE ASSISTENZA SOCIO SANITARIA**

### **ASSISTENZA**

#### **AFFIDABILITÀ:**

- Rendere oggettivo tramite protocolli, il miglioramento dello stato di salute o il mantenimento delle funzioni psico fisiche del residente.
- Realizzare programmi di stimolazione e di mantenimento dei livelli di autonomia, anche residuale, del residente.
- Attivare forme di riabilitazione globale finalizzata ad ottenere un recupero che consenta il ritorno al domicilio o l'inserimento in una struttura a minore intensità assistenziale.

### **DIMISSIONI**

#### **CAPACITÀ DI RASSICURAZIONE:**

Rendere cosciente il residente, in fase di dimissioni, dei risultati raggiunti in relazione alla diagnosi d'ingresso. Fornire istruzioni su come mantenere i comportamenti più adeguati per evitare il riacutizzarsi delle problematiche.

#### **CAPACITÀ DI RISPOSTA:**

Fornire indicazioni su come coinvolgere la struttura per programmare eventuali momenti assistenziali futuri.

## APPLICARE IL PABI\*

- Rispettare quanto previsto dall'analisi di protocolli di valutazione multidimensionale e dai protocolli di assistenza e cura.
- Monitorare che tutto il personale coinvolto li applichi in modo uniforme.
- Registrare le "Non Conformità" e la loro gestione, riportando i dati nella cartella del residente.
- Capitalizzare l'esperienza di buone pratiche applicate nelle attività di assistenza, analizzando i PAI ed i PABI.
- Registrare le osservazioni fatte dal residente o dal referente, inserirle nella documentazione per il riesame periodico del sistema qualità.

\* Riferimenti 9001/15:  
valutare gli indicatori di performance legati alla conformità del servizio e della soddisfazione del cliente.

L'organizzazione deve determinare, assicurare, monitorare e migliorare (e documentare) le competenze necessarie del personale a svolgere tali attività.



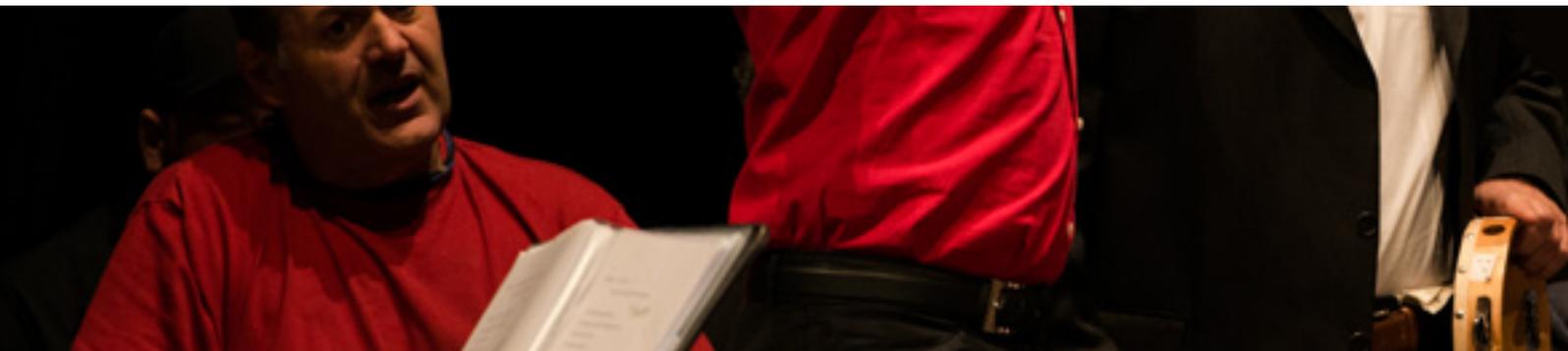
## IL PROGRAMMA DI IMPLEMENTAZIONE DEL “MODELLO TRASPARENZA E BENESSERE” NELL’IMPRESA

---

La realizzazione del progetto presso un’organizzazione certificata ISO, o che opera in regioni nelle quali la Norma ISO è implicita nei requisiti di accreditamento, richiede tempi brevi (3 mesi circa).

Le fasi del percorso sono le seguenti:

- Analisi del sistema di Qualità utilizzato e inserimento nel piano della qualità di una procedura PABI, completa di istruzioni operative.
- Formazione di un Project leader e del personale coinvolto nella realizzazione della procedura sugli aspetti che caratterizzano un’organizzazione orientata al benessere



individuale del residente e/o dell’assistito a domicilio.

- Affiancamento operativo, ai gruppi di valutazione, nella realizzazione dei primi PABI e formazione sull’impiego di un software per elaborare statistiche funzionali ai piani di miglioramento.
- Audit di qualificazione al termine della realizzazione del PABI su tutti i residenti e consegna della qualificazione da esporre all’ingresso della struttura.

## LA QUALIFICAZIONE DEL RISULTATO

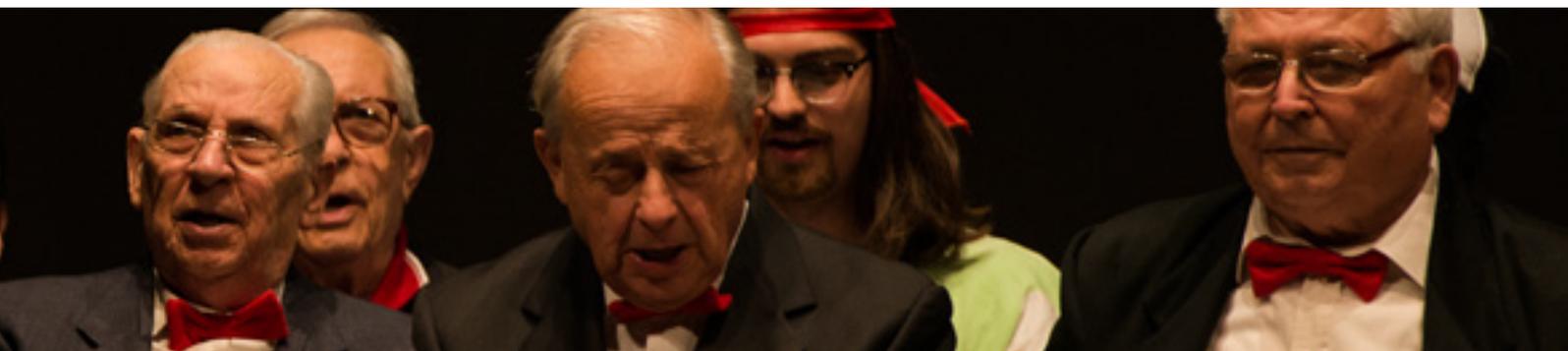
---

IL PABI è un modello di gestione aziendale realizzato da STRATOS, che “qualifica” la capacità delle strutture di mantenere e rendere trasparente la promessa di benessere individuale.

La qualificazione non certifica la realizzazione del processo in conformità ad una norma (es: ISO 9001) ma qualifica o, se richiesto, certifica il risultato.

La licenza d’uso del modello PABI, concessa da

Stratos alla struttura, ha una durata di tre anni rinnovabile. Il mantenimento della qualificazione/certificazione è subordinato ai risultati positivi di Mystery Audit periodici.




---

### FONDI INTERPROFESSIONALI E POR-FESR

Poiché la realizzazione del progetto prevede attività di miglioramento organizzativo, di formazione e di coinvolgimento del capitale umano, è possibile (se in possesso dei requisiti necessari) utilizzare per la formazione i “Fondi interprofessionali”, mentre per le attività di consulenza, l’impiego di nuove tecnologie di organizzazione e comunicazione, i “**Fondi POR-FESR e POR CReO 2014 2020** per l’innovazione.

**7** COMPETENZE  
PER GESTIRE  
TRASPARENZA  
E BENESSERE

## LA FORMAZIONE DEL PERSONALE

Il percorso, che coinvolge a cascata tutto il personale della struttura, è funzionale all'applicazione del modello "trasparenza e benessere" in azienda.

#### **Ruoli manageriali**

- Modelli di organizzazione e monitoraggio delle attività.
- Benessere Risk Management nell'assistenza agli anziani.
- Coinvolgere e motivare il personale nell'innovazione.
- Comunicare con le nuove tecnologie.
- Gestione dello stress.

#### **Ruoli operativi**

- Modelli di comportamento e di relazione per "interagire positivamente anche con i residenti affetti da fragilità elevate" es: Comunicare al positivo, Approccio Capacitante, Sente-Mente ed altri.
- Applicare il modello di Benessere nelle attività quotidiane,
- Come attivare azioni di miglioramento con il coinvolgimento di colleghi e superiori.

I moduli formativi sono rivolti a personale esperto, hanno indicativamente la durata di un giorno ciascuno, per gruppi di 10 partecipanti.

## **PERCHE' STRATOS**

---

Forniamo ai nostri clienti competenze e strumenti per presidiare il mercato, governare l'impresa e sviluppare il capitale umano, dal 1982.

La nostra missione è consentire ai nostri clienti di rendere produttive le loro strategie di sviluppo aziendale attraverso metodologie e strumenti che hanno lo scopo di, capitalizzare il know how aziendale, ridurre il time to market, ideare e comunicare il cambiamento, organizzare e monitorare processi.

Le imprese per le quali stiamo collaborando appartengono ai contesti della produzione e distribuzioni di beni ad alto valore aggiunto, servizi alla persona e welfare.

Dal 2000 a oggi, all'interno del mercato del welfare, abbiamo collaborato con oltre 120 imprese di servizio alla persona, pubbliche, private e società scientifiche, fornendo loro il contributo di consulenza e di formazione necessari per ottenere la certificazione ISO 9001, l'accreditamento istituzionale e per impostare azioni di miglioramento continuo.

STRATOS è l'acronimo di Strategie, Tecniche, Organizzazione, Sistemi. Le attività per le quali siamo ritenuti dai nostri clienti particolarmente efficaci sono quelle che prevedono il trasferimento di competenze in tempi brevi a differenti stakeholder e grandi numeri di persone.

Nel 2012, allo scopo di sensibilizzare gli stakeholder del welfare all'utilizzo delle nuove tecnologie, abbiamo realizzato, senza fini di lucro, un portale ed un App che, in pochi secondi, permettono di selezionare fra le oltre 15.000 presenti, l'App funzionale ad ottenere informazioni o altro su specifiche patologie.

In particolare, per ciò che riguarda le patologie tipiche degli anziani fragili, sono inserite nel portale 103 App in Geriatria; 1211 App in Neurologia fra le quali 135 in Alzheimer.



<http://www.stratos.it> | <http://www.medicapp.info>



**VAI AL SITO**

# STRATOS

## PER CAPITALIZZARE IL KNOW HOW AZIENDALE, RIDURRE IL TIME TO MARKET, IDEARE E COMUNICARE IL CAMBIAMENTO, ORGANIZZARE E MONITORARE PROCESSI.

Sistema qualità certificato



Dasa-Rägister  
EN ISO 9001:2008



<http://www.stratos.it>

<http://www.medicapp.info>



### CONTACT

**Milano**, Via Andrea Costa 2  
**Prato**, Via Brunelleschi 30  
**Email:** [stratos@stratos.it](mailto:stratos@stratos.it)  
**Telefono:** +39 0574 594844  
**Fax:** +39 0574 590301

### VAI AL SITO

