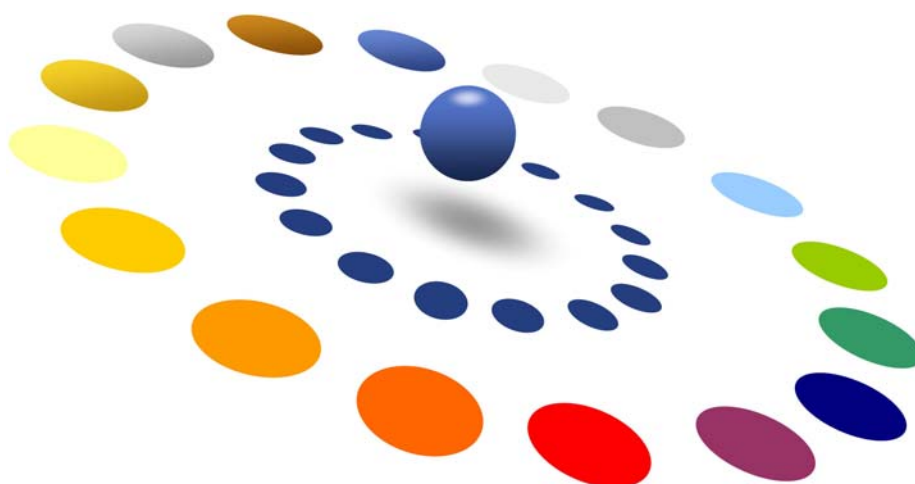




*L'arte della Qualità della Vita  
nelle Strutture Residenziali per Anziani*



# Carta dei Valori



**«Qualità civile, qualità della vita: aspetti, questi, da considerare essenziali per valutare la condizione di una società, il benessere e il progresso umano. Contano sempre di più fattori non solo di ordine materiale ma di ordine morale, che danno senso alla vita delle persone e della collettività e ne costituiscono il tessuto connettivo»**

Giorgio Napolitano – Messaggio di fine anno, 31 dicembre 2009

Il marchio Q&B® è un marchio registrato di proprietà di UIPA e Kairos S.p.A.



## Premessa

L'U.P.I.P.A. – s.c. (Unione Provinciale Istituzioni per l'Assistenza) e Kairos SpA, hanno creato e sviluppato, negli anni dal 2005 ad oggi, un modello di valutazione reciproca e partecipata della qualità della vita e del benessere degli anziani nelle strutture residenziali, basato sui risultati piuttosto che sui processi organizzativi e sul coinvolgimento degli stessi anziani residenti, denominato "Q&B - Qualità e Benessere: L'Arte della Qualità della Vita nelle Strutture Residenziali per Anziani".

Questo metodo, originale ed interessante, ha iniziato a suscitare la curiosità delle istituzioni e di altri territori, in cui altre strutture hanno richiesto di aderire e partecipare al sistema di valutazione, almeno in via sperimentale.

Dal momento che l'adesione comporta anche un **impegno rispetto ai fattori di qualità** ed ai **valori di fondo del modello**, gli aderenti al progetto hanno scelto, con questa prima versione della "Carta dei Valori", di dare evidenza, in modo semplice e comprensibile, dei valori e dei fattori di qualità sui quali si sentono impegnati, in modo che tutti i portatori di interesse, gli anziani residenti e i loro cari, le figure professionali ed gli altri soggetti impegnati come fornitori nell'erogazione dei servizi, i soggetti istituzionali ed i rappresentanti della comunità civile possano meglio comprendere il lavoro quotidiano del personale e condividere il senso che ad esso intendono dare. Se fino agli anni '50 – '60 le case per anziani per alcune persone erano "l'unica possibilità", e fino ad oggi sono per molti "l'ultima possibilità", dopo aver provato di tutto, **le organizzazioni lavorano perché domani le stesse strutture siano "la migliore possibilità" per vivere con pienezza e dignità gli ultimi anni, anche in presenza di malattie che rendono non autosufficienti.**

Con questo spirito viene presentata a tutti gli interessati questa "Carta dei Valori", nella speranza di essere stati capaci di trasmettere con chiarezza e semplicità gli impegni assunti e, nell'attesa di tutti i suggerimenti, le idee e le indicazioni per continuare a migliorare.



**Individuare i fattori che influiscono sulla qualità della vita in condizioni di non autosufficienza 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*

## **La filosofia del modello Q&B - qualità e benessere**

Il modello si propone di valutare il livello di qualità realizzato per 12 fattori individuati come importanti per la qualità della vita ed il benessere degli anziani residenti in R.S.A. o in strutture residenziali analoghe. I fattori non rappresentano i servizi (infermieristico, fisioterapico, medico, assistenziale, ecc.), ma delle dimensioni importanti nella vita degli anziani e sono stati individuati con un processo di confronto che ha coinvolto più di 300 soggetti interessati in rappresentanza di Presidenti, Amministratori, Direttori, figure professionali operanti all'interno delle strutture, anziani residenti e loro cari, figure istituzionali e rappresentanti politici, cui è stato chiesto di indicare quali sarebbero stati – a loro avviso – gli elementi fondamentali per vivere con qualità all'interno delle R.S.A. Essi rappresentano per noi dei valori da perseguire nel nostro lavoro e li vedrete presentati di seguito all'interno di questa Carta.

Ogni Fattore è stato analizzato e scomposto in aspetti specifici (i determinanti) che possano essere a loro volta valutati da indicatori misurabili. Ne è risultato un sistema con 104 indicatori, in parte legati alla verifica di documenti, in parte legati alla osservazione diretta dei valutatori, in parte legati alla raccolta delle opinioni (percezioni) degli anziani residenti e degli operatori attraverso interviste di gruppo (focus group).

Annualmente ciascuna struttura aderente auto valuta nel modo più obbiettivo ed equilibrato possibile la propria capacità di realizzare qualità in questi 12 fattori analizzando tutti i 104 indicatori e compila un rapporto di autovalutazione che viene inviato all'U.P.I.P.A.

Successivamente questa auto valutazione viene verificata (a campione per più della metà degli indicatori) durante una visita approfondita di valutazione della durata di una giornata da una commissione di 3 esperti, di cui due sono colleghi provenienti da altre strutture che aderiscono al modello e uno è un esperto di valutazione proveniente da U.P.I.P.A. o Kairos. Al termine della valutazione essi rilasciano all'ente un rapporto sull'andamento della valutazione stessa, con punti di forza e punti critici rilevati e suggerimenti per il miglioramento.



Se la valutazione corrisponde all'auto valutazione allora questa viene dichiarata valida, l'ente riceve la qualifica di BENCHMARKER (ente abilitato al confronto dei dati) per l'anno successivo e può partecipare, con i suoi dati, al confronto annuale dei risultati. Se la valutazione non corrisponde all'auto valutazione questa non viene dichiarata valida, l'ente riceve la qualifica di PARTNER (ente che sta imparando a fare l'autovalutazione) per l'anno successivo ed alcune indicazioni per migliorare la sua capacità di auto valutazione, ma non può partecipare con i suoi dati al confronto annuale dei risultati. Agli enti che hanno l'auto valutazione valida e hanno raggiunto il punteggio massimo in uno dei 12 fattori è attribuita la qualifica ulteriore di BEST PERFORMER (ente dalle migliori prestazioni) per quel fattore.

Al termine del processo annuale di autovalutazione e valutazione reciproca tutti i dati raccolti vengono analizzati, confrontati e restituiti in un rapporto annuale e sono utilizzati dai singoli enti per realizzare i loro piani di miglioramento e dall'U.P.I.P.A. come associazione per promuovere azioni formative e di miglioramento che coinvolgano più enti insieme. Essi sono inoltre una testimonianza del livello di qualità raggiunto nell'anno dal sistema nel suo complesso, nel confronto con gli anni precedenti.

Tutti gli enti che hanno partecipato ricevono l'attestato di qualificazione del livello raggiunto valido per l'anno successivo e possono utilizzare il logo Q&B per pubblicizzare il loro impegno verso la qualità, in conformità alla presente Carta dei Valori.



## Gli impegni 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 obbiettivo 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 RSA 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.



## 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.

**Il legame che unisce la tua vera famiglia non è quello del sangue, ma quello del rispetto e della gioia per le reciproche vite. Di rado gli appartenenti ad una famiglia crescono sotto lo stesso tetto.**

Richard Bach, 1987,  
*Illusioni. Le avventure di un Messia riluttante*

### I nostri impegni

Modificare gradualmente l'organizzazione e lo stile di lavoro degli operatori per garantire la maggiore personalizzazione degli orari alle abitudini di vita e alle necessità 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.

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

Promuovere una comunicazione costante ed efficace tra i vertici istituzionali dell'ente e gli anziani residenti ed i loro cari, 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.



### **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.

**La meta della cura è promuovere un'aria di fiducia che metta in grado gli ospiti di agire con l'indipendenza che le condizioni fisiche e mentali concedono loro. Il fine del vivere secondo natura è dare continuità di vita, essendo la premessa di base quella di concedere la massima continuità possibile allo stile di vita adottato fino al momento del ricovero.**

*Edith Mc Callum, 1992 - direttrice di una residenza per anziani scozzese*

### **I nostri impegni**

Promuovere la vitalità e lo sviluppo delle persone residenti sollecitandole a riprendere, mantenere e coltivare passioni ed interessi ed a 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, stimolandole ad avere cura di se stesse, prestando attenzione ai servizi di igiene e cura della persona, perché siano occasioni di piacere e benessere e non di imbarazzo.

Garantire a tutti la possibilità di scegliere come vestirsi e di curare il trucco e i particolari secondo il proprio desiderio e secondo le proprie abitudini, nella consapevolezza dell'importanza di sentirsi belli per se e per gli altri.





### 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

**Animazione intesa come strumento per stare insieme, come laboratorio di autonomia, come recupero della voglia di vivere, desiderare, inventare, sapere. Animazione non finalizzata unicamente al divertimento o all'evasione dal grigiore, dalla monotonia, dal dolore e dall'angoscia che accompagnano la vecchiaia, ma capace di costruire una progettualità in proprio tenendo conto dell'insieme dei bisogni.**

*Mori F., Essere animatori: una proposta ed una esperienza, in Tramma S., Anziani e territorio, Unicopli, Milano 1988, pag. 19*

### I nostri impegni

Prestare attenzione alle capacità residue 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 il loro desiderio di fare e dando risalto e valore all'esito delle loro attività.

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.



## 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.

### Amore mio...

Non mi importa nemmeno di non averti incontrato prima. Fosse successo non sarebbe stata la stessa cosa. Voglio dire, ci saremmo amati, forse, ma non sarebbe stata la stessa cosa. Innamorarsi da vecchi, non è la stessa cosa. I vecchi quando si amano da una vita diventano amici, o qualcosa del genere. Invece noi stiamo vivendo la passione dell'innamoramento, la profondità dell'amore e la confidenza dell'amicizia tutti in un unico atto. Vedi che la vecchiaia non è poi così male.

*Cosa ti aspetti da me? L. Licalzi, Bur 2005, pag. 142*

## I nostri impegni

Facilitare le relazioni tra gli anziani residenti nella struttura, creando le condizioni per il formarsi di nuove amicizie ed affetti, dando spazio alla conversazione in piccoli gruppi, offrendo ritagli di tempo auto gestito, garantendo opportunità di scelta del compagno/a di stanza o di tavola.

Promuovere la presenza in RSA 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. Promuovendo altresì il rientro in famiglia in tutte le occasioni possibili.

Consentire nei limiti del possibile attività di accudimento a cura di piccoli animali aventi valore affettivo, personali o comunitari che siano, e l'interazione con gli stessi.

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.

Sollecitare la personalizzazione degli spazi privati e valorizzare i ricordi e gli oggetti personali degli anziani residenti, trovando idonee forme di flessibilizzazione degli spazi.



### 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

**Due sono le età privilegiate per occuparsi del senso della vita: l'adolescenza, dove tutto è risveglio, dove l'inquietudine, che può essere estrema, si mescola con la speranza che suscitano le forze in ebollizione; e poi il momento in cui nell'intima convinzione riconosce la nascita della vecchiaia, il suo percorso ineluttabile, punto di partenza di interrogativi, da diventare pazzi, sul proprio divenire.**

*C. Olievenstein, La scoperta della vecchiaia, Einaudi, Torino, 1999*

### I nostri impegni

Garantire a tutte le persone anziane la possibilità di riflessione e raccoglimento, predisponendo a tale scopo idonei spazi, anche di culto, e rendendoli facilmente accessibili anche individualmente, con l'offerta discreta ma regolare di un supporto e di un'assistenza religiosa a richiesta che sappia farsi carico di eventuali istanze religiose diverse.

Offrire a tutti gli anziani residenti che lo desiderano 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.



C  
O  
M  
F  
O  
R  
T

### 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.

**In RSA la salute e la malattia, il diritto alla vita e il diritto alla cura, non sono separabili: l'ambiente, se ben disegnato e ben organizzato, assume un connotato terapeutico e protesico, di rilancio del progetto di vita. Un ambiente dove gli anziani stanno bene, non "nonostante" il posto dove stanno, ma grazie al posto dove stanno.**

*adattamento da G. Giumelli, Spazi,  
Il Melangolo, Genova, 2008*

### 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, dove non è possibile e comunque per coloro che non possono fruirne per motivi sanitari cercando di creare angoli verdi o di visione del verde in punti diversi 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 possa presentarsi accogliente ed ospitale anche per gli esterni, rendendola il più possibile flessibile e personalizzabile.





### 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.

L'obiettivo è duplice: da un lato assicurare alla persona anziana le cure e l'assistenza più rispondenti alle sue condizioni di salute, dall'altro ricercare le condizioni che possano soddisfare l'aspettativa di continuare a essere considerata la persona che è sempre stata. Se la conquista dell'umanità di ciascuno è avvenuta *nelle* relazioni e *grazie* alle relazioni con gli altri, quando questa umanità viene messa in discussione dal decadimento fisico e dalla malattia è solo in ambienti ad alta sensibilità relazionale che essa può essere tutelata.

*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, pag. 18*

### I nostri impegni

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 per il rispetto dei requisiti di tipo sanitario e assistenziale. 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 le sue potenzialità, facendo in modo che anche i suoi cari partecipino da protagonisti a tale riconoscimento.

Considerare la storia personale, le esigenze e le preferenze individuali come risorse e potenzialità, per garantire una effettiva personalizzazione dell'assistenza 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 percezione o di risposta da parte dell'anziano residente, aumentando la capacità, individuale e dell'équipe, di riflettere sugli effetti delle proprie scelte e strategie relazionali e dei propri comportamenti, per migliorare la propria capacità di fare della sensibilità relazionale uno strumento ed uno stile di assistenza e cura.



## 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.

**Gli anziani vengono considerati come soggetti capaci di assumersi delle responsabilità e di promuovere cambiamenti nella comunità. La partecipazione attiva degli anziani diviene quindi una misura che può contrastare i processi di esclusione sociale a cui gli anziani sono esposti e nello stesso tempo un modo di garantire protagonismo nella comunità locale della quali gli anziani sono e possono diventare membri significativi.**

*Martini E., Ripamonti E., Nuovi modi di vedere e pensare gli anziani, in Lavorare con gli anziani, Gruppo Abele, Torino 2004, pag. 29*

### I nostri impegni

Creare le premesse organizzative e strutturali perché le Residenze Sanitarie e Assistenziali 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 dalla comunità 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 possibile di relazioni sociali e possano cogliere l'occasione di ricostruirle anche attraverso il supporto dell'ambiente comunitario della residenza.

Trasformare e superare l'immagine stereotipata della Residenza Sanitaria Assistenziale come ultima spiaggia (il vecchio ospizio o ricovero), promuovendo attraverso una comunicazione attenta ed intelligente una visione sociale della R.S.A. 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, migliorando e rafforzando anche la loro immagine personale nella comunità.



### 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.

**Collocando gli anziani non autosufficienti in contesti artificiali dove le attività mediche vengono a dominare la loro esistenza e a sostituire le normali interazioni, li si allontana sempre più dal mondo sociale e dai progetti che un tempo erano centrali nella loro vita.**

*Good B., Narrare la malattia, Edizioni di comunità, Milano 1999*

### 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 formazione e di un aggiornamento professionale costanti, diffusi a tutte le figure professionali ed orientati alla salute complessiva della persona nella sua dimensione esistenziale.

Realizzare tutte le attività di prevenzione, diagnostiche, 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 qualità cura e qualità della vita, evitando eccessi ed ostinazioni che senza offrire garanzie di miglioramento significativo delle condizioni cliniche peggiorano invece le condizioni di vita limitando ulteriormente le possibilità dell'anziano residente.

Condividere nell'équipe e mettere a disposizione del residente e dei suoi cari in modo corretto, semplice e piano, nonché rispettoso delle norme sulla riservatezza, tutte le informazioni sanitarie ed assistenziali importanti per facilitare la collaborazione (compliance) nella cura della persona e l'espressione di un consenso effettivamente informato e consapevole sulle scelte, in particolare in materia di conciliazione tra qualità della cura e qualità della vita.





### Libertà è ...

possibilità di agire e muoversi liberamente entro limiti di rischio ragionevoli e correlati alle 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.

Sicurezza e libertà sono due valori parimenti preziosi e agognati, che possono essere più o meno adeguatamente bilanciati, ma quasi mai pienamente conciliati ed esenti da attriti. Quanto meno non è stata inventata una ricetta sicura per tale conciliazione. (...) La dicotomia tra sicurezza e libertà, e dunque quella tra comunità e individualità, non sarà probabilmente mai risolta, e pare dunque destinata a perpetrarsi ancora a lungo; il mancato approdo alla soluzione ideale e la frustrazione suscitata da quella sperimentata ci induce non ad abbandonare la ricerca, bensì a intensificare gli sforzi. In quanto esseri umani, non possiamo nè realizzare la speranza nè smettere di sperare.

*Zygmund Baumann, Voglia di comunità, Laterza, Roma,*

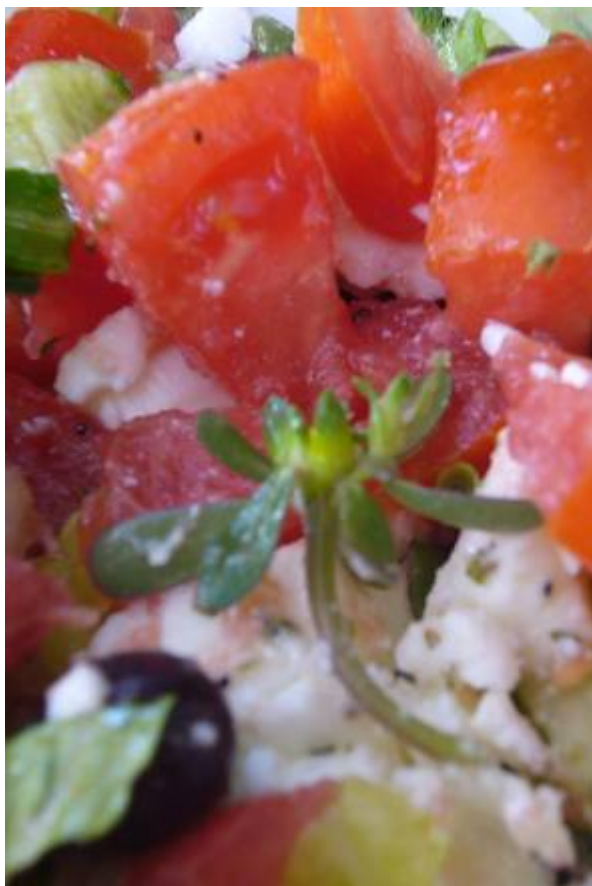
### I nostri impegni

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, utilizzo e monitoraggio, 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. Valorizzare tutte le forme di partecipazione possibile del residente e dei suoi cari.

Creare le premesse organizzative affinché, anche a fronte di diversi gradi di lucidità ed orientamento cognitivo, a tutti i residenti che ne hanno ancora una capacità almeno parziale 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.





### 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.

**Cucinare è un atto d'amore: con l'impiego di alimenti di prima scelta, premiando la qualità, nel rispetto dei valori salutistici, ma organizzando e presentando i piatti nell'ottica del piacere degli organi sensoriali e quindi dell'innamoramento gastronomico.**

*Adattamento da Elogio ai primi piatti in C. Sadler, Pasta e primi piatti, ed. Giunti, 2005, pag. 21*

### 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, predisponendo misure organizzative ed ambientali per garantire la qualità del momento del pasto anche alle persone meno autonome.



### 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.

**E' il gruppo che fa della casa ciò che è. (...) Questa non è la nostra casa, non è la mia casa, non è la casa dell'ente locale, è la loro casa. Noi siamo gli intrusi, noi come staff siamo gli intrusi e quanto prima ce ne rendiamo conto, tanto prima raggiungiamo una relazione più amichevole. Nella nostra filosofia assistenziale gli ospiti sono incoraggiati a vivere la vita che hanno sempre fatto, senza tener conto di qualsiasi routine imposta dall'istituto: in altre parole assistenza orientata agli ospiti. (...) Abbiamo cercato di sviluppare il significato letterale della parola "casa" e migliorare la qualità della vita dei nostri ospiti.**

*Edith Mc Callum, 1992 - direttrice di una residenza per anziani scozzese*

### I nostri impegni

Realizzare un ambiente residenziale complessivamente 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, bello e curato.

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

Costruire un'organizzazione di qualità, che garantisca l'effettiva e costante disponibilità di personale sanitario e assistenziale in misura uguale o superiore ai requisiti obbligatori, formato ed aggiornato, e ne favorisca il più possibile la stabilità e lo sviluppo del senso di appartenenza.

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.