

Guida QAI per i Valutatori

Le pagine seguenti sono state elaborate da un team di Insegnanti Validation allo scopo di aiutare gli Insegnanti Validation che useranno indicatori di valutazione della qualità (QAI) in futuro. Esse sono solo linee guida, non requisiti, volte ad aiutare, ma non a sostituire il giudizio e l'intuito personali. Gli autori consigliano inoltre che l'AVO sia tenuta a offrire l'opportuna formazione agli Insegnanti Validation che desiderano condurre valutazione QAI.

1. Tenere presente che può trattarsi solo di una valutazione fatta in un dato momento, non una valutazione di una struttura nel tempo. Tale valutazione è parziale, incompleta.
2. Si consiglia all'istituto di condurre un'autovalutazione prima di invitare un valutatore esterno. Ciò può essere particolarmente efficace quando nella struttura assistenziale è presente un Operatore o un Insegnante Validation abilitato in grado di condurre la valutazione.
3. Tutti i materiali, comprese queste pagine, possono essere mostrati alla struttura assistenziale che desidera ricevere il 'Certificato di Qualità'. La trasparenza e l'onestà sono elementi importanti per instaurare un buon rapporto di collaborazione. L'obiettivo generale di questo strumento è di aumentare la qualità dell'assistenza offerta alle persone anziane che vivono in strutture assistenziali, aiutando tali istituzioni a integrare i principi e la pratica di Validation.

Collaborazione

Si consiglia di visitare la struttura assistenziale due volte, una al mattino e una al pomeriggio, per osservare cosa succede in momenti diversi.

La struttura assistenziale deve prepararsi in anticipo raccogliendo tutta la documentazione scritta che deve essere esaminata e fissando gli incontri con i familiari, il personale e i volontari. Il personale deve essere informato e conoscere lo scopo della visita.

Documenti cartacei da esaminare

Manifesto, obiettivi dell'organizzazione

Qualunque cosa che abbia a che fare con controllo della qualità, feedback e valutazione dell'assistenza

Documentazione Validation di individui e di gruppi

Esempi di documentazione sui residenti, comprese le biografie

Programmi di attività dei reparti

Programmi relativi all'alimentazione

Informazioni sui programmi di volontariato

Informazioni scritte sull'uso di mezzi coercitivi e farmaci psicotropi

Verbali o rapporti tipici delle riunioni di personale

Informazioni da parte dell'amministrazione:

Livello di personale nelle 24 ore

Qualifiche del personale (quanti individui a ogni livello di formazione)

Formazione su Validation offerta ogni anno al personale

Una descrizione della formazione generale iniziale data a tutto il personale nuovo assunto

Tipo di supervisione o coaching offerto al personale

Osservare i momenti o le attività seguenti:

una visita della famiglia

un pasto (prima colazione, pranzo o cena)

un incontro di un gruppo Validation

interazioni giornaliere normali fra il personale e i residenti, comprese quelle che hanno luogo nella stanza del residente - col permesso del residente e del personale, la routine mattiniera dopo il risveglio: lavarsi, vestirsi, fare colazione.

Valutazione delle aree seguenti:

I. Filosofia assistenziale/Obiettivi dell'organizzazione

(_____ minuti circa)

1. Esaminare la documentazione scritta: manifesto, obiettivi dell'organizzazione, indicatori di qualità e programmi, materiali sulla supervisione dell'assistenza.
2. Intervistare il personale: conosce gli obiettivi della struttura assistenziale, riceve feedback sulla propria qualità di assistenza, come definisce "la qualità dell'assistenza".
3. Valutare con un punteggio da 0 a 5. Fare riferimento alla tabella qui sotto ↓

Punti	Criteri che devono essere soddisfatti per ottenere il punteggio:
1 punto	I manifesti scritti devono includere i principi umanistici e i diritti dei residenti. I principi umanistici devono includere: dignità, individualità, autodeterminazione, uguaglianza, diritto alla sfera privata, libertà di scelta, libertà di parola, espressione dei bisogni spirituali.
3 punti	Il metodo Validation è incluso in tutti i materiali scritti dove opportuno.
5 punti	I diritti dei residenti comprendono un 'Comitato' dei residenti e il riscontro su come il reparto è organizzato o gestito. I residenti possono decidere la propria assistenza, quando svegliarsi, che abiti indossare, quando e cosa mangiare. Esiste una valutazione continua di tutti i programmi e dell'assistenza fornita. Feedback dato al personale. L'assistenza individualizzata è integrata in tutti i materiali e i reparti della struttura.

Valutazione delle aree seguenti:

II. Ambiente fisico (15 minuti circa)

1. Osservazione obiettiva dell'intera struttura. Fare un sopralluogo della struttura. Se esiste un'unità separata per i 'residenti affetti da Alzheimer' valutarla e riportarne lo stato e l'ubicazione rispetto all'intera struttura.

2. Osservare diverse camere da letto di residenti e tutti gli spazi pubblici. Includere quanto segue: sale da pranzo, soggiorno, bagni, locali per attività, spazi o angoli privati, bar, e così via. Esistono strutture all'aperto? Osservarle, prestando attenzione all'accesso riservato ai residenti.
3. Parlare con il personale di come vengono usati gli spazi. Con che frequenza i residenti escono? Con che frequenza i residenti seguono attività fuori di una 'unità chiusa'?
4. Valutare con un punteggio da 0 a 5. Fare riferimento alla tabella qui sotto



Punti	Criteri che devono essere soddisfatti per ottenere il punteggio:
1 punto	<p>Struttura: un'unità separata per i residenti disorientati; l'unità è chiusa ma i residenti a volte sono portati in altre aree (per esempio, per visite mediche).</p> <p>Spazi pubblici: c'è una sala da pranzo separata, un soggiorno con più aree che offrono uno spazio privato (per residenti e visitatori); c'è un'area dove possono aver luogo attività; un tocco di casa come tappeti, colori caldi, mobili non da ospedale. I corridoi sono provvisti di ringhiere di sicurezza. La tv non è sempre accesa e la musica è appropriata per l'età e per i vari livelli culturali (vedi VI. Attività).</p> <p>Camere da letto dei residenti: i residenti hanno alcuni mobili e arredi di loro proprietà. Non ci sono più di 2 persone in ogni camera da letto. I residenti sposati condividono la camera da letto.</p> <p>Strutture all'aperto: i residenti possono entrare e uscire regolarmente. Esistono luoghi per passeggiare (accessibili con la sedia a rotelle) e sedersi. Sono presenti ombrelloni/tende per riparare dal sole i residenti.</p>
3 punti	<p>Struttura: esiste un'unità separata e chiusa per i residenti disorientati. La struttura offre spazi con un tocco di casa, appropriati in termini culturali, dove i residenti possono socializzare, per es. bar, ristorante, teatro, barbiere/parrucchiera, negozio di alimentari, ecc., disponibili anche ai residenti disorientati sotto la guida del personale o dei visitatori.</p> <p>Spazi pubblici: ci sono diversi soggiorni separati e angoli privati a disposizione dei residenti. Ci sono sale da pranzo separate, invitanti e appropriate in termini culturali. Ci sono aree per incontri di gruppi Validation e attività fisiche. È presente una sala con le attrezzature per formazione e riunioni del personale. È presente una cucina per cucinare con i residenti. I livelli acustici sono appropriati e così pure le musiche. C'è anche uno spazio riservato al silenzio.</p> <p>Camere da letto dei residenti: sono individualizzate con mobili, colori, decorazioni volte a creare uno spazio appropriato in termini culturali e personali. Esistono spazi privati per i rapporti sessuali</p>

	<p>dei pazienti.</p> <p>Strutture all'aperto: i giardini sono usati dai residenti per il loro godimento e per lavorare. Sono presenti animali come capre, pecore, polli e uccelli in gabbia. Sono disponibili sentieri circolari per chi ama vagare.</p>
5 punti	<p>Struttura: esiste un'unità separata e aperta per i residenti disorientati. I residenti possono vagare liberamente e rientrare a piacere. La struttura offre spazi con un tocco di casa, appropriati in termini culturali e di generazione dove i residenti possono socializzare, per es. bar, ristorante, teatro, barbiere/parrucchiera, negozio di alimentari, ecc., disponibili anche ai residenti disorientati.</p> <p>Spazi pubblici: esistono diversi salottini, sale per la tv separate, più sale da pranzo, separate, con tavole per 2, 4 o 6 persone, diversi spazi separati dove i residenti possono sedersi, leggere, parlare, pensare, guardare fuori, una saletta per il 'pisolino', una sala per il gruppo Validation, lo spazio dove possono aver luogo attività fisiche, una sala della musica con strumenti, musica appropriata su richiesta dei residenti e al volume appropriato. Tutti questi spazi sono facilmente riconoscibili grazie alle decorazioni e ai cartelli. Il personale ha a disposizione una sala privata, separata, per la formazione e le riunioni. La sala è attrezzata con proiettore, tv e video, ecc. I colori usati nell'ambiente sono appropriati in termini culturali e di generazione, vivaci e caldi. Le strutture della cucina sono a disposizione dei residenti per cucinare regolarmente. Sono tenute presenti esigenze speciali, per esempio cassette delle lettere per ogni residente che vengono riempite da un altro residente avente le funzioni di 'postino'.</p> <p>Camere da letto dei residenti: solo camere private da 2 persone; i compagni di camera sono scelti con grande cura; le coppie sposate dormono assieme; uomini e donne hanno uno spazio privato dove possono avere incontri romantici; i bagni sono tutti provvisti di porte; gli specchi sono abbastanza bassi da poter essere visti da una sedia a rotelle; sia vasche da bagno che docce sono presenti in un ambiente piacevole; una bella scrivania e scaffali per i libri sono a disposizione di chi li desidera. Sono disponibili oggetti personali in tutta la stanza; sedie comode accanto a una finestra e lo spazio per piante, mobili personali o mobili appropriati in termini culturali e di generazione. I mobili sono adatti alle esigenze sia fisiche sia psicologiche di ogni residente. Le stanze non sono tutte uguali. La carta da parati e i colori delle pareti sono scelti individualmente.</p> <p>Strutture all'aperto: c'è un giardino dove i residenti possono piantare e coltivare verdure e fiori; ci sono animali (polli, pecore, capre, uccelli in gabbia) di cui i residenti possono prendersi cura; sono disponibili attività sportive all'aperto (bocce, altalene, ecc.); ci sono spazi in cui i residenti possono incontrarsi, sedersi e parlare con tranquillità.</p>

Valutazione delle aree seguenti:

III. Documentazione/riunioni di coordinamento

(_____ minuti circa)

1. Esaminare la documentazione
2. Intervistare il personale
3. Valutare con un punteggio da 0 a 5. Fare riferimento alla tabella qui sotto

Punti	Criteri che devono essere soddisfatti per ottenere il punteggio:
1 punto	Il metodo Validation è incluso nelle cartelle dei residenti e nei piani di assistenza individuale. Per ogni residente viene creata una biografia che include questioni relative a Validation.
3 punti	I rapporti sull'applicazione di Validation sono inclusi in tutte le riunioni del personale: da turno a turno, a livello dipartimentale e a livello interdipartimentale. Tutti coloro che lavorano nel reparto con Validation sono in grado di scrivere le loro impressioni nella documentazione del residente, dove appropriato.
5 punti	Biografie o anamnesi sono complete, con riscontri da molte fonti. Sono incluse fotografie. Nelle biografie sono incluse preferenze quali 'ama il vino rosso' oppure 'dorme fino a tardi' o 'si sveglia presto'. La disamina del caso viene fatta ogni mese per Validation.

Valutazione delle aree seguenti:

IV. Caregiver/personale

(_____ minuti circa)

1. Esaminare i materiali scritti: quali servizi vengono offerti, chi li fornisce. Quali corsi di formazione/addestramento sono offerti.
2. Intervistare il personale.
3. Valutare con un punteggio da 0 a 5. Fare riferimento alla tabella qui sotto

Punti	Criteri che devono essere soddisfatti per ottenere il punteggio:
1 punto	I residenti possono andare liberamente dove e quando vogliono nel reparto. Sembra esserci un rapporto di 1:7 fra personale e residenti durante il giorno. La formazione sul posto è disponibile a tutto il personale almeno una volta al mese. La formazione su Validation viene offerta ma non regolarmente da un Insegnante abilitato. Tutto il personale riceve una formazione introduttiva o iniziale.

3 punti	<p>I residenti possono andare dentro e fuori liberamente e quando vogliono.</p> <p>Sembra esserci un rapporto di 1:5 fra personale e residenti durante il giorno.</p> <p>Ogni anno vengono stabiliti piani di sviluppo personali per tutto il personale.</p> <p>Coaching e supervisione dell'applicazione di Validation sono forniti da un Insegnante Validation abilitato.</p> <p>La formazione su Validation viene offerta regolarmente in modo che il personale possa applicare il metodo.</p> <p>Tutto il personale riceve una formazione introduttiva o iniziale che include Validation.</p>
5 punti	<p>Più di un terzo del personale è abilitato in Validation.</p> <p>I residenti sono integrati nella comunità; c'è libertà di movimento (cercapersone o tessere di identificazione agevolano tale integrazione)</p> <p>Sembra esserci un rapporto di 1:3 fra personale e residenti durante il giorno.</p>

Valutazione delle aree seguenti:

V. Questioni di dignità e rispetto del residente

(_____ minuti circa)

1. Osservare gli spazi pubblici e privati e varie attività quali l'aiuto con l'igiene personale, i pasti e per andare in bagno.
2. Intervistare il personale
3. Intervistare i residenti
4. Valutare con un punteggio da 0 a 5. Fare riferimento alla tabella qui sotto

Punti	Criteri che devono essere soddisfatti per ottenere il punteggio:
1 punto	<p>Il personale:</p> <ul style="list-style-type: none"> -si rivolge ai residenti chiamandoli con il cognome o il nome preferito -manifesta empatia e pazienza con i residenti -parla con i residenti durante lo svolgimento delle attività quotidiane -rispetta la sfera privata dei residenti (durante l'igiene personale, in bagno/toilette, durante i pasti, in genere durante il giorno, per es. bussando alla porta) <p>[per valutare questi punti, avvalersi dei criteri e dell'osservazione usata durante l'esame pratico di</p>

	1° livello-Operatore]
3 punti	<p>Circa la metà del personale soddisfa i suddetti criteri.</p> <p>Le ore dei pasti sono flessibili.</p> <p>Gli abiti sono scelti dal residente ogni giorno.</p> <p>I residenti vanno a letto come sono abituati e quando vogliono.</p>
5 punti	<p>Tutto il personale soddisfa i criteri del punto 1.</p> <p>I principi di Validation sono riflessi in tutte le comunicazioni, fra tutti gli individui del reparto.</p>

Valutazione delle aree seguenti:

VI. Attività

(_____ minuti circa)

1. Esaminare il piano settimanale scritto delle attività
2. Osservare l'applicazione pratica di Validation individuale durante il giorno, osservare varie altre attività
3. Osservare un gruppo Validation
4. Valutare con un punteggio da 0 a 5. Fare riferimento alla tabella qui sotto ↓

Punti	Criteri che devono essere soddisfatti per ottenere il punteggio:
1 punto	<p>Il personale:</p> <ul style="list-style-type: none"> -si rivolge ai residenti chiamandoli con il cognome o il nome preferito -manifesta empatia e pazienza con i residenti -parla con i residenti durante lo svolgimento delle attività quotidiane -rispetta la sfera privata dei residenti (durante l'igiene personale, in bagno/toilette, durante i pasti, in genere durante il giorno, per es. bussando alla porta) <p>[per valutare questi punti, avvalersi dei criteri e dell'osservazione usata durante l'esame pratico di 1° livello-Operatore]</p>

3 punti	<p>Circa la metà del personale soddisfa i suddetti criteri.</p> <p>Le ore dei pasti sono flessibili.</p> <p>Gli abiti sono scelti dal residente ogni giorno.</p> <p>I residenti vanno a letto come sono abituati e quando vogliono.</p>
5 punti	<p>Tutto il personale soddisfa i criteri del punto 1.</p> <p>I principi di Validation sono riflessi in tutte le comunicazioni, fra tutti gli individui del reparto.</p>

Valutazione delle aree seguenti:

VII. Programmi relativi all'alimentazione

(_____ minuti circa)

1. Esaminare la documentazione scritta: menu in programma per la struttura, feste in programma, festeggiamenti e altre attività nella struttura.
2. Intervistare uno o due residenti, uno o due familiari, un membro del personale di servizio della struttura, un caregiver.
3. Osservare i residenti mentre mangiano: che tipo di interazione c'è a tavola, c'è un'atmosfera divertente, c'è un'atmosfera pesante, c'è un rituale culturale, qual è la reazione dopo il pasto?
4. Valutare con un punteggio da 0 a 5. Fare riferimento alla tabella qui sotto

Punti	Criteri che devono essere soddisfatti per ottenere il punteggio:
1 punto	I menu in programma mostrano che i pasti e gli spuntini offerti ogni giorno corrispondono alle condizioni culturali locali. I residenti hanno la possibilità di scegliere fra caffè, latte e tè e diverse bibite fredde.
3 punti	<p>I residenti possono scegliere fra almeno due piatti a ogni pasto (prima colazione, pranzo, merenda e cena). I pasti corrispondono alle condizioni culturali locali.</p> <p>I pasti e gli spuntini offerti ogni giorno sono orientati alle risorse e agli orari o ritmi del residente.</p> <p>Esiste la possibilità di organizzare festeggiamenti e feste con piatti regionali.</p>
5 punti	I menu in programma e le scelte alimentari nella struttura riflettono lo stile biografico e le esigenze

dei residenti.

Ad amici, familiari e personale è consentito unirsi ai residenti durante i pasti.

Valutazione delle aree seguenti:

VIII. Famiglia/Amici

(_____ minuti circa)

1. Esaminare la documentazione scritta: Programmi di socializzazione della struttura, programmi settimanali, mensili...
2. Intervistare uno o due familiari, uno o due volontari, un assistente sociale della struttura, un caregiver.
3. Osservare l'interazione fra i residenti e i familiari che fanno loro visita.
4. Valutare con un punteggio da 0 a 5. Fare riferimento alla tabella qui sotto

Punti	Criteri che devono essere soddisfatti per ottenere il punteggio:
1 punto	I familiari, gli amici e i volontari sono invitati una volta all'anno per un evento informativo, comprendente Validation. Nella struttura sono presenti Operatori Validation abilitati, ai quali i familiari, i volontari e gli amici possono, volendo, rivolgersi per aiuto.
3 punti	I familiari gli amici e i volontari possono visitare i residenti a qualunque ora del giorno e partecipare agli eventi culturali della struttura, se il residente lo desidera. I familiari, i volontari e gli amici possono partecipare a un gruppo di sostegno che si incontra almeno 4 volte alla settimana. Validation è un tema regolare. Essi possono ricevere la consulenza individuale di un Operatore Validation abilitato.
5 punti	Sono presenti l'applicazione pratica e la formazione in Validation, oltre al coaching di familiari nella loro interazione con i propri parenti. Almeno una volta all'anno nella struttura viene offerto un corso di formazione in Validation per familiari, amici e volontari condotto da un Insegnante Validation abilitato. Il programma di volontariato continuo integra i principi fondamentali di Validation.

Valutazione delle aree seguenti:

IX. Questioni di sicurezza e controllo

(_____ minuti circa)

1. Esaminare le procedure scritte sui farmaci o i mezzi coercitivi. Esaminare le cartelle dei residenti per determinare l'eventuale uso di farmaci psicotropi e quali note sono associate al loro uso.
2. Parlare della questione con il personale. In quali circostanze vengono usati farmaci o mezzi coercitivi? Quale iter deve seguire il personale per usare mezzi coercitivi o per interromperne l'uso?
3. Osservare se qualche residente è soggetto a mezzi coercitivi.
4. Valutare con un punteggio da 0 a 5. Fare riferimento alla tabella qui sotto

Punti	Criteri che devono essere soddisfatti per ottenere il punteggio:
1 punto	I residenti sono soggetti a mezzi coercitivi e/o ricevono farmaci per calmarli in situazioni molto limitative: solo per un breve periodo di tempo (48 ore) o per ordine del tribunale, con documentazione specifica; d'accordo con il residente stesso e/o il suo tutore. L'obiettivo del reparto è di ridurre l'uso di mezzi coercitivi e di farmaci quanto prima possibile.
3 punti	<p>I residenti sono solo soggetti a mezzi coercitivi e/o ricevono farmaci per calmarli secondo un elenco chiaro di criteri. I residenti sono soggetti a mezzi coercitivi o ricevono farmaci per calmarli solo quando esiste un problema fisico, la necessità chiara e diretta di proteggere il residente o la necessità chiara e diretta di proteggere altri nell'ambiente.</p> <p>I mezzi coercitivi o i farmaci sono usati solo per un periodo di tempo limitato. Il cliente o il suo tutore è informato e d'accordo sull'uso di tali misure. Vengono usati anche Validation e altri metodi allo scopo di ridurre l'uso di mezzi coercitivi e di tranquillanti.</p>
5 punti	I residenti non sono soggetti a mezzi coercitivi e non ricevono farmaci per calmarli a meno che non siano affetti da un problema psichiatrico a lungo termine. Vengono usati invece Validation e altri metodi.