

Domus meridiana, il perché di un nome

La scelta della lingua latina per la denominazione dei servizi di Domus meridiana poggia su una semplice considerazione: nessun'altra lingua offre tale versatilità; nessun'altra lingua gode della valenza universale necessaria ad unificare le singole appartenenze linguistico-culturali.

Per quanto riguarda *Domus Meridiana*, le parole derivano dall'aggettivo in lingua latina *meridiana*, riferendosi l'aggettivo al sostantivo femminile *domus*. Il significato di *domus* é "casa", mentre *meridiana* significa "propria del mezzogiorno, che sta a mezzogiorno". La casa assolata, quindi, "che sta a mezzogiorno", con il sole ben alto nel cielo (*domus meridiana*=casa che sta a mezzogiorno).

La scelta del termine é ispirata dalla presenza di un orologio solare da giardino che fa bella mostra di sé all'esterno della struttura. Nel linguaggio comune l'orologio solare prende il nome di meridiana.

La meridiana é, come noto, un antico strumento di misurazione del tempo basato sul rilevamento della posizione del sole. La valenza simbolica del nome *Domus Meridiana* é evidente: il sole sorge, splende, tramonta, risorge in un eterno circolo della vita, così come il tempo stesso, che allo stesso modo corre all'infinito.

Dies-is, invece, è il nome del Centro di assistenza diurna e si basa sulla combinazione di due parole: *dies*, che in lingua latina significa "giorno"; *diesis*, il termine che indica l'alterazione di una nota musicale con l'aggiunta di un mezzo tono. Una giornata, quella al centro diurno, dal tono più alto, di maggiore serenità. Diamo tono alla giornata, così suona il leit-motiv

Warum der Name "Domus Meridiana"

Domus Meridiana ist ein lateinischer Name. Warum wurde ein lateinischer Name ausgewählt? Ganz einfach. Weil keine andere Sprache eine so große Vielfalt bietet; weil keine andere Sprache sich einer solchen Universalität rühmen kann und somit die einzelnen sprachlich-kulturellen Unterschiede überwinden kann.

Der Name besteht aus zwei Worten: *Domus* ist ein weiblicher Substantiv und bedeutet „Haus“; *meridiana* ist ein Adjektiv und bedeutete, in Verbindung mit *Domus*, „nach Mittag gerichtet“. Der Name bedeutet also ein Haus in der Sonne, wenn die Sonne hoch am Horizont ist.

Mit dem Namen verbunden ist auch die Sonnenuhr, die im Garten des Heims gelegt worden ist. Die Sonnenuhr heißt eben im Italienischen „meridiana“.

Die Sonnenuhr ist ein uraltes Instrument zur Zeitmessung nach der Position der Sonne am Himmel. Die Symbolkraft des Namens *Domus Meridiana* wird also deutlich: die Sonne geht auf, scheint, geht unter und geht dann erneut auf in einem ewigen Lebenszyklus, genauso wie die Zeit selbst, die ewig abläuft.

Die Tagesstätte heißt hingegen *Dies-is* und kombiniert zwei Begriffe: *Dies*, d.h. das lateinische Wort für „Tag“ und *Diesis*, die Erhöhung einer Musiknote um einen halben Ton. Der Tag in der Tagesstätte *Dies-is* ist daher um einen Ton höher, um einen Ton unbeschwerter. Geben wir dem Tag einen zusätzlichen Ton – dies ist der

di Dies-is.

Meridies, "il mezzogiorno" latino, è il nome "in codice" del servizio di mensa per anziani; *itinera*, invece, quello per la preparazione dei pasti a domicilio. Pasti trasportati e serviti, appunto, con il personale e le auto dell'assistenza domiciliare (*itinera* = *percorsi*)

La nostra qualità

Innanzitutto soffermiamoci su alcune definizioni sulla "qualità" per raccogliere un po' le idee. Facciamolo ripercorrendo la strategia della qualità alla Domus meridiana fin dai primi anni della sua esistenza. Ricordiamo che tale strategia complessiva é ben riassunta dalla Politica per la qualità, che costituisce la base ideale della nostra qualità.

La Politica di Domus meridiana sulla "qualità"

Sin dalla sua nascita Domus meridiana si è assunta l'impegno di offrire a chiunque operi nella sua ORGANIZZAZIONE un quadro di OBIETTIVI CHIARI.

Attuando questo diamo concretezza al motto "dare anni alla vita e dare vita agli anni" delle persone, ed affermiamo che siamo chiamati ad esercitare le nostre professionalità con scrupolo e responsabilità garantendo assistenza socio-sanitaria, riabilitativa e ricreativa, servizi alberghieri, assistenza spirituale.

Ma l'ospite che entra in questa Casa cosa si aspetta da noi? Cosa ci chiede? Di conservare le sue abitudini di vita. Di essere riconosciuto nelle sue capacità personali ed individuali, di conservare i contatti con i famigliari, con gli amici e con la comunità da cui proviene, in cui ha

Leitmotiv der Tagesstätte.

Meridies bedeutet im Lateinischen „Mittag“ und bezeichnet die Seniorenmensa; *Itinera* (Wege) hingegen bezeichnet das Essen auf Rädern. Die Mahlzeiten werden transportiert und serviert mit dem Personal und den Autos des Hauspflegedienstes.

Unsere Qualität

Zunächst gehen wir mal auf einige Definitionen von Qualität ein. Wir versuchen, wie der Begriff Qualität seit der Entstehung von Domus Meridiana interpretiert worden ist. Die Qualitätsstrategie ist in der „Qualitätspolitik“ deutlich zusammengefasst, welche die Grundlage unsere Qualitätsvorstellung darstellt.

Die Politik der Qualität bei Domus Meridiana

Seit ihrer Gründung hat sich Domus Meridiana immer zu jedem, der in und mit ihr arbeitet, verpflichtet, klare Zielsetzungen zu geben. Mit klaren Zielsetzungen machen wir unser Leitbild konkret und spürbar:

Dem Leben mehr Jahre und den Jahren mehr Leben geben. Wir wollen, unsere Tätigkeit mit Aufmerksamkeit und Präzision ausüben, wir garantieren Pflege im sozio-sanitären und rehabilitativen Bereich, wir bieten Hoteldienste an und geistige Betreuung.

Was wird aber von uns erwartet? Was ist für eine Person, die hier bei uns aufgenommen wird, wichtig? In erster Linie dass er/sie seine/ihre Lebensgewohnheiten beibehalten darf. Dass sein/ihr eigenes Potential anerkannt wird, dass er/sie seine/ihre

trascorso la sua vita. In sostanza ci chiede che venga riconosciuta la vita che ha vissuto. Tutto questo rappresenta lo scopo delle nostre attività ed è condizione imprescindibile per misurare la qualità e l'eccellenza del nostro lavoro. Se così sarà, avremo offerto ad ogni ospite la possibilità di sperimentare la serenità che gli consente di Sentirsi bene, di Sentirsi a Casa. E' ciò che le linee guida annunciano, laddove ci ricordano che siamo una Comunità dove i bisogni trovano ascolto e l'impegno diviene risorsa, per dare colore alla vita. Quotidianamente.

Domus Meridiana intende perseguire la propria meta attraverso 8 strumenti di lavoro chiamati "Dipartimenti". Concretamente ogni Dipartimento persegue il raggiungimento di un obiettivo misurabile che è indispensabile conoscere e raggiungere. Li indichiamo perché descrivono l'intero cammino capace di condurre Domus meridiana ed i servizi offerti agli ospiti alla meta finale: la Serenità della persona a casa sua.

Miglioramento continuo dei servizi, facendo uso dell'esperienza, della conoscenza e della filosofia dei fondatori, custodendo le linee guida ed utilizzando gli strumenti delle politiche e della pianificazione strategica di obiettivi annuali e pluriennali.

Inserimento nei servizi di collaboratori preparati e motivati, dotati di senso etico nella stabilità e nella produttività, con una chiara visione e comprensione del proprio futuro professionale, utilizzando gli strumenti della selezione mirata, della valutazione delle prestazioni, della comunicazione interna rapida e corretta.

Kontakte zu Verwandten, Freunden und Gemeinschaft beibehalten kann, wo er/sie ganze Lebensabschnitte gelebt hat. Also das, was er/sie erlebt hat, wahrgenommen wird. Dies ist das Ziel all unserer Tätigkeiten und unabdingbare Voraussetzung zur Messung der Qualität unserer Arbeit. Wenn wir dies erreichen, dann haben wir jedem/jeder Heimbewohner/in die Möglichkeit gegeben, sich hier wohl, wie „daheim“ zu fühlen. Unsere Richtlinien weisen darauf hin, dass wir alle eine Gemeinschaft bilden, wo die Bedürfnisse wahrgenommen werden, wo das Engagement zur Ressource wird, um Tag für Tag das Leben neu zu färben.

Dieses Ziel verfolgt Domus Meridiana durch 8 Arbeitsinstrumente, die "Ressorts" heißen. Jedes Ressort verfolgt ein messbares Ziel, das jeder kennt. Wir zählen sie hier auf, weil sie den Weg von Domus meridiana zu dem gemeinsamen Ziel pflastern: das Wohlfühlen der Person wie daheim.

Ständige Verbesserung der angebotenen Dienstleistungen aus der Erfahrung, aus den neuen Kenntnissen und aus der Interpretierung der Philosophie der „Gründerväter“; Beibehaltung der Richtlinien, Einsatz der notwendigen Instrumente, der Politik und der strategischen Planung durch jährliche und mehrjährigen Zielsetzungen.

Aufnahme von gut vorbereiteten und motivierten Mitarbeitern/innen, welche eine ethische und produktive Einstellung haben, eine klare berufliche Zukunft sehen können durch eine gezielte Auswahl, durch eine ständige Leistungsbewertung, durch eine rasche und korrekte interne Kommunikation.

Offerta di servizi apprezzati e valorizzati dagli ospiti, dai parenti e radicati nella comunità, che garantisca un'ottima reputazione, utilizzando gli strumenti della promozione dell'immagine e dei servizi.

Angebot von Dienstleistungen, die bei den Heimbewohnern/innen und deren Verwandten gut ankommen und geschätzt werden, die zur gemeinsamen Tradition gehören, die zum guten Ruf der Einrichtung beitragen und deren Image verstärken.

Conservazione e protezione del patrimonio di valore della struttura in modo eccellente, utilizzando gli strumenti del controllo di gestione, della contabilità analitica e del consolidamento finanziario.

Beibehaltung und Schätzung des Einrichtungsvermögens, durch Controlling, analytische Buchhaltung und finanzielle Konsolidierung.

Garanzia di fornitori affidabili e qualificati con l'acquisto di prodotti e servizi tecnici di qualità capaci di ottenere la soddisfazione massima degli ospiti attraverso la disciplina sui contratti pubblici di lavori, forniture e servizi.

Garantie von zuverlässigen und qualifizierten Lieferanten; Ankauf von qualitativen Produkten und Dienstleistungen, welche die Bedürfnisse der Heimbewohnern/innen zufriedenstellend befriedigen im Einklang mit den Vorschriften über die öffentliche Vergabe von Arbeiten, Lieferungen und Dienstleistungen.

Innovazione costante dell'offerta di servizi tecnico-assistenziali attraverso gli strumenti della ricerca, delle nuove conoscenze, dell'addestramento e della formazione del personale mirati al miglioramento delle capacità individuali e di gruppo.

Ständige Innovation im Bereich Pflegedienst durch Technologie und gezielte Weiterbildung zur Verbesserung der Fähigkeiten des Personals als Individuum und als Team.

Pianificazione individualizzata e globale dell'assistenza (PAI) capace di garantire servizi efficaci ed efficienti, di elevata qualità, che valorizzano le attività ed abilità degli ospiti e mantengono ciò che promettono.

Individuelle und globale Planung der Pflegemaßnahmen (PAI), um wirksame und effiziente, hochqualitative Dienstleistungen anzubieten zur Aufwertung der Fähigkeiten der Heimbewohner/innen und das Versprechen einhalten.

Controllo della qualità dei servizi offerti attraverso indicatori specifici e standard¹ qualitativi di altissimo livello.

Überprüfung der Qualität der angebotenen Dienstleistungen durch spezielle und standardisierte Indikatoren auf höchster Ebene.

¹

I sistemi per la gestione della qualità

Sostanzialmente, stiamo applicando 3 modelli di qualità.

1) La qualità degli standard minimi

Per esempio: gli standard minimi previsti dalla normativa provinciale sull'accREDITamento.

La Provincia autonoma di Bolzano ha previsto degli standard minimi per accreditare le strutture, cioè per autorizzarle al funzionamento. In sostanza: solo le strutture accreditate, quindi in possesso di standard minimi prefissati dalla legge, possono legittimamente offrire il servizio. Noi, come tutte le altre strutture dell'Alto Adige, abbiamo fatto domanda di accreditamento. La nostra domanda era la numero 4 del 29.04.2010. Il team di valutazione della Provincia Autonoma di Bolzano è venuto in struttura per una giornata a valutare in data 29.04.2012. La valutazione ha avuto successo e dal 11.05.2012 siamo stati ufficialmente accreditati.

Ecco alcuni esempi di standard minimi previsti dalla normativa: il personale impiegato deve avere una qualifica professionale idonea; devono essere garantiti parametri minimi di personale; il servizio deve essere trasparente (avere quindi una Carta dei servizi, un contratto con l'ospite, un organigramma ecc. ecc); le stanze devono avere una dimensione minima di tot. metri quadrati; almeno una stanza ogni due deve essere dotata di servizi igienici; ci deve essere almeno un ambulatorio; ci deve essere un gruppo elettrogeno per l'energia elettrica ecc..

Quality-Management-Systeme

Grundsätzlich machen wir von 3 Qualitätsmodellen Gebrauch.

1) Die Qualität der Mindestvoraussetzungen

z.B. die von den Landesgesetzen zur Landesakkreditierung festgelegten Mindestvoraussetzungen.

Die Autonome Provinz Bozen hat bestimmte Mindestvoraussetzungen zur Akkreditierung der Einrichtungen, d.h. somit wird ihre Tätigkeit genehmigt. Dies bedeutet, dass nur die akkreditierten Einrichtungen, also nur die Einrichtungen die bestimmten Mindestkriterien erfüllen, können legitim den Dienst anbieten. Wir, wie alle anderen Südtiroler Einrichtungen, haben uns um die Akkreditierung beworben. Unser Ansuchen trug die Nummer 4 und das Datum 29.04.2010. Die zuständige Landeskommission hat unser Heim am 29.04.2012 besichtigt, die Bewertung war positiv und wir sind seit 11.05.2012 offiziell akkreditiert.

Hier einige Beispiele von diesen, vom Gesetz vorgesehenen Mindestkriterien: das angestellte Personal muss in Besitz einer geeigneten beruflichen Qualifizierung sein; bestimmte Mindestbesetzungsquoten müssen garantiert sein; die Dienstleistung ist „transparent“, d.h. es müssen eine Dienstcharta, ein Vertrag mit dem/der Heimbewohner/in, ein Organigramm usw. vorhanden sein; die Schlafzimmer müssen mindestens so und so viel groß sein und alle zwei Schlafzimmer muss ein Badezimmer zur Verfügung stehen; eine Praxis muss vorhanden sein sowie ein Stromaggregat usw.

2) La qualità degli standard dichiarati

Per esempio: gli standard dichiarati dalla Carta dei servizi; oppure gli standard dichiarati dalla norma ISO 9001/2015 (ISO sta per: International Organisation for Standardization).

Noi abbiamo una Carta dei servizi ed abbiamo dichiarato alcuni standard che ci impegniamo a rispettare. Per esempio, il colloquio di accoglienza in Direzione con i familiari e l'ospite il giorno dell'ammissione; la stesura di un PAI per ogni ospite; la verifica del PAI almeno una volta all'anno; un'alzata al giorno; doccia almeno ogni dieci giorni; pranzo di compleanno per ogni ospite; due volte la settimana ginnastica di gruppo; affissione del menù giornaliero; pulizia stanze tutti i giorni ecc..

Gli standard dichiarati dalla norma ISO 9001/2015 hanno invece ispirato la vita di Domus Meridiana fin dalla sua nascita. Fin da subito abbiamo cioè deciso di offrire una qualità dell'organizzazione più sistematica. Essenzialmente, la normativa ISO, la cui adesione è volontaria, prevede l'esistenza di procedure e standard organizzativi più sofisticati. Come funziona l'ammissione? Come funziona la pianificazione? E come si cucina? La direzione come definisce gli obiettivi? Le forniture di generi alimentari o prodotti per le pulizie? Come vengono garantite? Come viene gestita la documentazione? Come viene gestito il personale? La sicurezza alimentare? La sicurezza sul lavoro? Su tutto ciò la norma ISO prevede delle norme/delle regole che noi ci impegniamo volontariamente a rispettare.

2) Die Qualität der angegebenen Standards

z.B. die in der Dienstcharta angegebenen Dienstleistungen, oder die in der ISO Norm 9001/2015 aufgelisteten Standards (ISO bedeutet International Organisation for Standardization).

Wir verfügen über eine Dienstcharta, wo wir einige Standards aufgelistet haben, die wir einhalten, z.B. das Aufnahmegespräch mit den Verwandten und dem/der Heimbewohner/in am Tag der Aufnahme; die Erstellung eines individuellen Pflegeplanes mindestens einmal im Jahr für jede/n Heimbewohner/in; mindestens ein Aufstehen am Tag; wenigstens eine Dusche alle 10 Tagen; feierliches Mittagessen zum Geburtstag; zweimal in der Woche Gruppengymnastik; lesbares Menü am Brett; tägliche Reinigung der Zimmer usw.

Die in der ISO-Norm 901/2015 erklärten Standards haben das Agieren von Domus Meridiana seit ihrer Entstehung inspiriert. Die ISO-Normen, denen man freiwillig beitrete, sehen das Vorhandensein von präzisen Verfahren bzw. Standards. Wie funktioniert eine Aufnahme? Wie erfolgt eine Planung? Wie wird gekocht? Auf welcher Weise legt die Direktion die Zielsetzungen fest? Nach welchen Kriterien werden Lebensmittel oder Reinigungsprodukte bestellt? Wie werden die Lieferungen gewährleistet? Wie sieht die Dokumentation aus? Wie wird das Personal geführt? Wie wird die Sicherheit der Lebensmittel gewährleistet? Und die Arbeitssicherheit? In all diesen Bereichen gibt es in den ISO-Normen bestimmte Regeln, die wir einhalten wollen.

3) La qualità secondo il marchio Q&B (qualità e benessere)

Il marchio qualità & benessere ® è uno strumento di valutazione reciproca e partecipata della qualità e del benessere degli anziani nelle strutture residenziali basato su un approccio innovativo basato sui risultati che pone al centro:

il punto di vista dell'utente (customer orientation);

la comunità (peer-review);

il confronto (benchmarking).

La filosofia del Modello Q&B

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 RSA. Essi rappresentano per noi dei valori da perseguire nel nostro lavoro e li vedrete presentati di seguito all'interno di questa Carta.

3) Die Qualität nach Q&B (Qualität e Benessere/Qualität und Wohlfühlen)

Das Brand „Qualität & Benessere“ ® ist ein Instrument zur gegenseitigen Bewertung der Qualität und des Wohlbefindens der Senioren in den Wohnheimen. Der Ansatz ist innovativ, denn in die Mitte werden folgende Aspekte gerückt:

Das Gesichtspunkt des/der Heimbewohner/in (customer orientation),

Die Gemeinschaft (peer-review)

Der Vergleich (benchmarking)

Die Philosophie von Q&B

Q&B nimmt sich vor, das Qualitätsniveau anhand von 12 Faktoren zu bewerten, welche als relevant für die Lebensqualität und das Wohlfühlen der Heimbewohner/innen betrachtet werden. Diese Faktoren betreffen nicht die Dienstleistungen im Bereich Krankenpflege, Physiotherapie, ärztliche Betreuung, Pflege usw. sondern Elemente, die im Leben der älteren Menschen als wichtig eingestuft sind und durch die Miteinbeziehung von über 300 betroffenen Subjekte, darunter Direktoren, Verwalter, Vorsitzenden, in den Seniorenheimen arbeitende Figuren, Senioren selbst und deren Verwandten, Institutionen, Vertreter der Politik usw., festgelegt wurden. Jeder musste sagen, welche seiner/ihrer Meinung nach die wichtigsten Elemente sind, um in einem Seniorenwohnheim gut leben zu können. Diese Faktoren stellen für uns Zielwerte dar; wir haben sie in unserer Dienstcharta beschrieben.

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 oltre 100 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).

Jeder Faktor wurde analysiert und in verschiedenen Aspekten (den sogenannten Determinanten) zerlegt, welche ihrerseits anhand von messbaren Indikatoren bewertet werden. Daraus entsteht ein reiches, aus mehr als 100 Indikatoren bestehendes System. Diese Indikatoren sind zum Teil durch Prüfung von Dokumenten verifizierbar, zum Teil durch direkte Beobachtungen seitens der Auditors, zum Teil durch die Erhebung der Meinungen bzw. der Eindrücke der Senioren und des Pflegepersonals (durch Interviews – Fokus-Group).

Annualmente ciascuna struttura aderente auto valuta nel modo più obiettivo ed equilibrato possibile la propria capacità di realizzare qualità in questi 12 fattori analizzando tutti gli indicatori e compila un rapporto di auto-valutazione.

Jede an Q&B teilnehmende Einrichtung bewertet auf möglichst objektiver Weise die eigene Fähigkeit, ein gewisses Qualitätsniveaus bei allen 12 Faktoren zu erreichen, analysiert dabei alle Indikatoren und erstellt eine Selbstbewertung.

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. 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.

Diese Selbstbewertung wird dann (stichprobenartig auf mehr als die Hälfte der Indikatoren) im Laufe einer ganztägigen Besichtigung durch eine aus 3 Fachleuten (2 Kollegen/innen aus anderen Seniorenwohnheimen und einem Bewertungsexperten) bestehende Kommission geprüft. Nach der Prüfung erstellt die Kommission einen Bericht, wo die festgestellten Stärken und Schwächen sowie sind und Verbesserungsvorschläge angegeben werden.

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.

Pflichte aus Q&B

Das Wichtige messbar machen statt nur das als wichtig zu erklären, was leicht zu messen ist. Dies durch regelmäßige Aktualisierung der Bewertungsvorlage und durch ständige Verbesserung der Indikatoren.

Valorizzare e far crescere la capacità degli enti di auto valutare la qualità del proprio lavoro nel modo più obiettivo possibile, considerando fattori ed elementi soggettivi e difficili da valutare, attraverso una supervisione della auto valutazione.

Die Kompetenz der Selbstbewertung aufwerten und erhöhen. Die Qualität der eigenen Arbeit auf möglichst objektiver Weise bewerten können durch Miteinbeziehung von subjektiven und nur schwer messbaren Faktoren sowie Supervision, Überprüfung der eigenen Selbstbewertung.

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.

Die Teilnahme der Senioren an der Bewertung und an der Verbesserung der Dienstleistungen fördern. Dabei geeignete Formen der Einbeziehung der Verwandten ausdenken, sollten die Senioren nicht aktiv teilnehmen können.

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

Den von jeder Person, die im Wohnheim arbeitet, geleisteten Beitrag anerkennen, damit eine gemütliche Stimmung und effektive Lebensqualität der

personale nella autovalutazione e nella restituzione degli esiti ed offrendo una prospettiva di significato valoriale al lavoro di documentazione della propria attività.

Heimbewohner/innen entsteht. Das Personal wird in der Selbstbewertung miteinbezogen, und ihm wird ein Feedback gegeben; somit gewinnt auch ihre Arbeit an Wert und wird dementsprechend dokumentiert.

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.

Das gegenseitige Kennen, die Zusammenarbeit, den Austausch von Erfahrungen unter den Mitgliedern erleichtern. Durch direktes, gegenseitiges, parithetisches Miteinbeziehen von Vertretern in den Bewertungsrunden.

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.

Die Voraussetzungen für einen ständigen Vergleich mit anderen Heimen oder in anderen Zeitphasen schaffen. Ergebnisse über jährlich erreichte Qualitätsniveaus von jeder Einrichtung, um aus der Erfahrung der Anderen zu lernen und die Aktivität aller aufzuwerten.

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.

Eine gewisse Spannung zur ständigen Verbesserung schaffen und speisen, die alle mitmachenden Einrichtungen antreibt und zum positiven Vergleich, nicht zum kompetitiven Wettbewerb beiträgt.

Dare valore e visibilità alle migliori prassi ed alle sperimentazioni innovative.

„Best practices“ und innovative Projekte aufwerten und sichtbar machen.

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.

Die Konvergenz von sozialen und sanitären Aspekten in der Seniorenpflege fördern. Nicht nur die mit dem Alter verbundenen Probleme sehen sondern das Potential dieses Lebensabschnittes entdecken.

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.

Am Ziel arbeiten, dass die Faktoren der Lebensqualität und des Wohlfühlens immer als relevant und richtungsweisend in den Entscheidungen der Einrichtungen sowie der Gesetzgeber betrachtet und so gut wie möglich umgesetzt werden.

I 12 fattori del modello Q&B

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.

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

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

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

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

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.

12 Faktoren des Q&B-Modells

Respekt als Fähigkeit der Einrichtung, die persönlichen Lebensrhythmen, die Privatsphäre, die Privacy, den Datenschutz, die Würde der Person und ihrer Wertvorstellung zu respektieren.

Selbstverwirklichung als Möglichkeit, die eigenen Wünsche, Leidenschaften, Lebensstile zu verwirklichen, sich zufrieden fühlen und dabei, wo möglich, die Hürden der Nicht-Selbstständigkeit überwinden.

Fleiß als Möglichkeit, die eigenen Kompetenzen, Fähigkeiten, Begabungen auszudrücken und anerkannt zu sehen, im tagtäglichen Leben, in der Freizeit und dabei, wo möglich, die Hürden der Nicht-Selbstständigkeit überwinden.

Affektivität als Möglichkeit, echte persönliche und emotionale Beziehungen auch innerhalb des Wohnheims herzustellen, sowohl mit Personen als auch mit Tieren oder einfach Sachen.

Innerlichkeit als Möglichkeit, über Räumlichkeiten, Dienstleistungen und Gelegenheiten zur geistigen Besinnung (respektiert wird dabei die Glaubensfreiheit), um über sich selbst und über den Sinn des Lebens nachzudenken und sich mit dem Todestrauer auseinanderzusetzen.

Bequemlichkeit als Möglichkeit, in einem Raum zu leben, wo der Mensch die eigenen persönlichen Bedürfnisse mit den Erfahrungen des gemeinschaftlichen Lebens, insbesondere der Familie in Einklang zu bringen.

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

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

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

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

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

Humanisierung als Chance, als ganzer Mensch betrachtet zu werden, mit dem Recht auf einem individuellen Pflegeansatz, der auf die menschliche und relationale Dimension eingeht

Gemeinschaftlichkeit als Möglichkeit, in einem nach außen und von außen offen gerichteten sozialen und gemeinschaftlichen Kontext eingefügt zu sein, wo die Beziehung und die Kommunikation mit der Bezugsgemeinschaft bewahrt bleiben.

Gesundheit als Möglichkeit, über Vorbeuge-, Pflege- und Rehabilitationsmaßnahmen zu verfügen, welche durch qualifiziertes und gut vorbereitetes Personal geleistet werden: ein individueller, im täglichen Alltagsleben eingefügter Pflegeplan, ohne übertriebene medizinische Behandlung oder übertrieben bzw. nicht erwünschte Sanitarisierung.

Freiheit als Möglichkeit, sich frei innerhalb der vernünftigen Gefahrengrenzen und nach den eigenen Restfähigkeiten zu bewegen und zu handeln, freie Entscheidungen im Respekt der gemeinschaftlichen Regeln zu treffen und an den Entscheidungsprozessen der Einrichtungen, welche sich auf das tägliche Leben der Heimbewohner/innen niederschlagen teilzunehmen.

Geschmack als Möglichkeit, gut und gesund zu essen dank eines wechselreichen und geschmackvollen Nahrungsplan je nach eigenen Vorlieben und Gesundheitszuständen, ohne unnötige Einschränkungen, verbunden mit den lokalen Traditionen und besonders auf die soziale und

cognitiva del momento dei pasti

kognitive Funktion der Mahlzeiten
aufmerksam

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.

Gemütlichkeit als Möglichkeit, in einem warmen, gemütlichen, bequemen, sauberen Umfeld zu leben, wo eine anregende und von den Bedürfnissen der Heimbewohner/innen und dem gemeinschaftlichen Kontext