



Australian Government



myagedcare

Informazioni per i residenti e le famiglie

Il programma

In Australia, tutte le strutture residenziali di assistenza agli anziani sovvenzionate dal Commonwealth (strutture residenziali), sono invitate a partecipare al Programma Nazionale per gli Indicatori di Qualità nell'ambito dell'Assistenza agli Anziani (programma QI).

Il programma QI misura diversi aspetti dell'assistenza.

Gli indicatori specifici utilizzati nel programma QI per l'assistenza residenziale sono:

1. lesioni da pressione (decubito)
2. uso di contenzione fisica
3. perdita di peso non programmata.

Tutte queste aree possono avere effetti gravi e potenzialmente catastrofici sulla salute fisica, mentale, emotiva e spirituale dei residenti. Il monitoraggio e la misurazione della performance in queste aree sono vitali per far sì che i residenti ricevano assistenza di buona qualità e una qualità di vita che rientri in un quadro di miglioramento continuo.

L'indicatore di qualità (QI) è un tasso solitamente calcolato in base alla frequenza di un evento (ad esempio, contenzione fisica), rispetto ad un periodo determinato di tempo, presso ciascuna struttura residenziale.

Ogni tre mesi, le strutture residenziali che hanno scelto di partecipare al programma QI, raccolgono e presentano i dati QI al Dipartimento della Salute del Governo Australiano (il dipartimento), che elabora i dati e genera un rapporto sugli indicatori.

Il programma QI integra ma non sostituisce altre attività di sicurezza, rischio, miglioramento della qualità per i residenti, accreditamento e innovazione.

Il programma QI non dice, e non può dire, se l'assistenza nella struttura sia corretta o sbagliata; o se sia di buona o di cattiva qualità. Ci dice solo se i tassi hanno subito un cambiamento o se sono diversi in altre strutture residenziali.

Fonti di informazione

La maggior parte delle strutture residenziali dispongono di un addetto che coordina la raccolta e l'inoltro delle informazioni QI (di solito il responsabile o il coordinatore di qualità).

Le informazioni vengono raccolte dalle annotazioni relative ai progressi dei residenti, dai piani di cura, dalle valutazioni e dalle verifiche. La privacy è protetta, in quanto le informazioni inviate al dipartimento non contengono dati che possano identificare i residenti.

A volte, si ottengono ulteriori informazioni parlando con il personale medico e di assistenza.

Il ruolo dei residenti e delle famiglie

Gli indicatori di qualità (QI) aiutano a migliorare l'assistenza dei residenti. L'opinione dei residenti, delle famiglie e dei loro portavoce ricoprono un ruolo vitale per interpretare i dati e nell'implementazione di eventuali modifiche.

Miglioramento della qualità di vita dei residenti

Le strutture residenziali partecipanti al programma QI hanno accesso ai rapporti trimestrali del dipartimento che descrivono la performance della struttura residenziale, in riferimento a ciascuno degli indicatori di qualità.

I responsabili, il dirigente, il personale di cura della struttura ed altri operatori sanitari (come ad esempio i medici) interpretano e mettono in discussione le informazioni, e decidono in che modo possano essere apportati i miglioramenti.

Per esempio, se la performance di una struttura residenziale, rispetto all'indicatore relativo alle lesioni da pressione, mostra un maggior numero di incidenze rispetto all'anno precedente, o che vi sono più lesioni da pressione rispetto alla media nazionale, sta ad indicare un segnale d'allarme o un avvertimento.

Ciò dovrebbe far scattare una revisione delle procedure, per capire per quale motivo si è verificato tale cambiamento. Esplorare i motivi alla base di ciò, offre l'opportunità di migliorare l'assistenza e ridurre l'incidenza delle lesioni da pressione.

Ciò potrebbe includere corsi di formazione aggiuntivi per il personale, acquisto di nuove attrezzature e cambiamenti nell'erogazione di assistenza.

Altre aree di assistenza

Gli indicatori di qualità utilizzati nel programma QI, coprono un numero limitato di aree rappresentando rischi ad alta priorità per gli anziani che vivono in strutture residenziali.

Ci sono molti altri importanti settori di rischio che le strutture hanno bisogno di monitorare attraverso altri programmi come, per esempio, stipsi, dolore, cadute, uso di farmaci, depressione, delirio e cure palliative.

Attraverso gli indicatori di qualità non è possibile, o auspicabile, misurare ogni aspetto dell'assistenza erogata.

I tre indicatori, scelti per l'implementazione iniziale, sono misure importanti che hanno un forte impatto su molte altre aree di assistenza. Nel tempo, il programma QI verrà ulteriormente sviluppato per includere un maggior numero di indicatori di qualità e di interventi necessari, in base all'esperienza del consumatore e della qualità di vita.

Azioni da intraprendere

- fare domande,
- richiedere i rapporti QI chiedere al personale di spiegare tali rapporti,
- chiedere di essere coinvolti nell'interpretazione delle informazioni e contribuire con idee per il miglioramento dell'assistenza erogata.

Fonte: adattato con il permesso del Ministero della Salute del Victoria, 2015, *Indicatori di qualità nel settore pubblico dei servizi di assistenza residenziale per anziani*, Fonti, Edizione gennaio 2015. Dipartimento del Victoria per la Salute e i Servizi Umani, Melbourne.