



## Indicatori Q-Care dei Grigioni per il settore della lungodegenza stazionaria

In base al principio normativo "Swiss Care Excellence Certificate"  
01.01.2018 Casa per anziani e di cura<sup>1</sup>, della concret SA

### Lo sviluppo della qualità come processo continuo

L'orientamento agli "Indicatori Q-Care dei Grigioni" ha lo scopo di sostenere le aziende nello sviluppo e nell'ulteriore evoluzione della qualità delle cure in modo mirato e di posizionare l'azienda con successo. Gli aspetti rilevanti per la sicurezza nella cura degli ospiti e delle ospiti<sup>2</sup>, così come le questioni relative alla competenza professionale del personale, sono al centro dell'attenzione. Le misure e i risultati relativi alla qualità delle cure possono quindi essere resi trasparenti ai potenziali ospiti e ai loro familiari, nonché al pubblico. In questo senso, lo sviluppo della qualità è inteso come un processo continuo che è presente nella vita quotidiana e in cui tutto il personale è coinvolto secondo le proprie competenze. Gli ospiti sperimentano la qualità attraverso la garanzia della continuità delle cure e il riconoscimento del bisogno di cura.

### Requisito relativo all'autorizzazione d'esercizio e allo sviluppo della qualità

Gli "Indicatori Q-Care dei Grigioni per il settore della lungodegenza stazionaria", descrivono i requisiti necessari per la concessione dell'autorizzazione d'esercizio e costituiscono la base per l'ulteriore sviluppo delle aziende. Gli indicatori sono una selezione del principio normativo "Swiss Care Excellence Certificate" (SCEC). Nella selezione sono stati presi in considerazione gli aspetti della sicurezza degli/delle ospiti, le opzioni di controllo della direzione e i requisiti minimi per la gestione di un'organizzazione.

Sotto gli indicatori ci sono le spiegazioni per comprenderli. Alla fine del documento si trova anche un glossario con le spiegazioni dei termini utilizzati negli indicatori.

### Leggenda degli indicatori

I 14 indicatori, evidenziati in blu, sono considerati indicatori minimi. Se un indicatore minimo non è soddisfatto, viene imposta una condizione e l'audit non viene superato. L'autorizzazione d'esercizio non è direttamente legata al superamento dell'audit e viene rilasciata indipendentemente dalle condizioni.

Le colonne a destra del seguente documento, indicano per ogni indicatore la scadenza entro la quale inoltrare i documenti per l'audit. L'invio dei documenti avviene online e tramite un'istruzione precedentemente inviata. Una colonna aggiuntiva sulla destra mostra la ponderazione per il valore del punteggio (score), che attualmente non viene utilizzata.

Indicatori requisito minimo	Indicatori invio dei documenti prima dell'audit
2, 6, 7, 8, 10, 11, 17, 18, 22, 24, 26, 29, 31, 33	6, 7, 8, 9, 10, 19, 24, 25, 26, 27, 29, 31, 33

<sup>1</sup> I principi normativi "Swiss Care Excellence Certificate" sono stati sviluppati nell'ambito di un progetto di ricerca congiunto tra la concret SA, la Scuola universitaria professionale di Berna (BFH) e l'Università di Scienze Applicate Zurigo (ZHAW). I principi normativi sono stati definiti sulla base delle attuali conoscenze scientifiche. Ulteriori informazioni sono disponibili sul sito [www.concret-ag.ch](http://www.concret-ag.ch) (in tedesco).

<sup>2</sup> In questo documento e in altre documentazioni relative all'audit nel Cantone dei Grigioni, i termini ospite e ospiti si riferiscono a tutti i generi.

## Indicatori

<b>Strategia</b>			
No.	Indicatore e spiegazione	Pond. <sup>3</sup>	Inolt. <sup>4</sup>
1	<p><small>Indicatore</small> Le cure e i servizi offerti sono descritti in un documento di base.</p> <p><small>Spiegazione</small> Quali servizi offre concretamente l'azienda? Questi si riflettono pienamente nei documenti di base? La descrizione delle cure e dei servizi offerti è coerente con i servizi effettivamente offerti?</p>	0.75	Giornata dell'audit
2	<p><small>Indicatore</small> La strategia del servizio cure infermieristiche risulta dall'offerta delle cure e dei servizi e dai principi normativi.</p> <p><small>Spiegazione</small> Esiste una strategia definita per il servizio cure infermieristiche? La strategia indica come verrà fornita l'offerta di cure e servizi definita (vedi l'indicatore 1)? Si può verificare come la strategia sia orientata ai principi normativi (vedi l'indicatore 4)?</p>	0.75	Giornata dell'audit
3	<p><small>Indicatore</small> Sono disponibili degli obiettivi annuali derivanti dalla strategia.</p> <p><small>Spiegazione</small> L'attuazione della strategia si basa su obiettivi annuali resi operativi a livello di ubicazione e di zona abitativa? Il riferimento alla strategia è riconoscibile negli obiettivi annuali?</p>	0.5	Giornata dell'audit
4	<p><small>Indicatore</small> I principi normativi per la concezione della cura sono descritti in un documento di base.</p> <p><small>Spiegazione</small> Sono disponibili delle linee direttive o un altro documento di base con un titolo diverso? In questo documento sono espressi l'atteggiamento etico e la comprensione di base della cura?</p>	0.5	Giornata dell'audit

<b>Ospiti</b>			
No.	Indicatore e spiegazione	Pond.	Inolt.
5	<p><small>Indicatore</small> I profili degli ospiti sono descritti.</p> <p><small>Spiegazione</small> Le caratteristiche rilevanti dei gruppi di ospiti sono descritte a livello superiore? Questo comprende, tra l'altro, le situazioni di cura frequenti / i fenomeni di cura, la condizione clinica, i dati demografici (età, sesso, livello di istruzione, estrazione sociale, migrazione, ecc.).</p>	0.5	Giornata dell'audit

<sup>3</sup> Pond. = ponderazione dell'indicatore: non è attualmente utilizzato per la valutazione e il benchmarking.

<sup>4</sup> Inolt. = momento di presentazione dei documenti: le scadenze esatte per l'inoltro dei documenti sono riportate nella nostra e-mail.

<b>Risorse umane</b>			
No.	Indicatore e spiegazione	Pond.	Inolt.
6	<p><small>Indicatore</small></p> <p>Le descrizioni delle mansioni sono disponibili per tutti i gruppi di funzioni del servizio di cura.</p>	1	Prima dell'audit
7	<p><small>Indicatore</small></p> <p>I compiti, le competenze e le responsabilità di tutti i gruppi di funzioni del servizio di cura sono descritti.</p> <p><small>Spiegazione</small></p> <p>Le descrizioni delle mansioni mettono in evidenza le differenze nei compiti, nelle competenze e nelle responsabilità dei singoli gruppi di funzioni?</p>	1	Prima dell'audit
8	<p><small>Indicatore</small></p> <p>Esiste un programma di perfezionamento professionale per tutti i dipendenti e le dipendenti.</p> <p><small>Spiegazione</small></p> <p>Quali offerte (interne/esterne) sono disponibili per i dipendenti e le dipendenti?</p>	1	Prima dell'audit
9	<p><small>Indicatore</small></p> <p>Vengono descritte le condizioni quadro, gli obiettivi e la procedura per la partecipazione al perfezionamento professionale basata sulle esigenze.</p> <p><small>Spiegazione</small></p> <p>Esistono, ad es., un concetto di aggiornamento permanente e/o altri documenti di base in cui sono definite le procedure e le norme per la partecipazione al perfezionamento professionale?</p>	0.25	Prima dell'audit
10	<p><small>Indicatore</small></p> <p>I dirigenti conducono regolarmente valutazioni strutturate del personale.</p> <p><small>Spiegazione</small></p> <p>Le valutazioni del personale vengono effettuate annualmente?</p>	1	Prima dell'audit

<b>Conoscenze professionali</b>			
No.	Indicatore e spiegazione	Pond.	Inolt.
11	<p><small>Indicatore</small> L'istituzione mette a disposizione le attuali direttive specifiche.</p> <p><small>Spiegazione</small> Sono disponibili delle direttive specifiche sui temi della cura, ad esempio direttive/istruzioni di trattamento, piani. Indicano al personale la qualità delle attività infermieristiche da svolgere?</p>	1	Giornata dell'audit
12	<p><small>Indicatore</small> Le direttive specifiche disponibili corrispondono all'offerta di servizi e cure e al profilo dell'ospite.</p> <p><small>Spiegazione</small> È riconoscibile che le direttive hanno un riferimento all'offerta di cure e servizi (vedi indicatore 1) e al profilo dell'ospite (vedi indicatore 5)?</p>	1	Giornata dell'audit
13	<p><small>Indicatore</small> Le direttive specifiche vengono sistematicamente valutate per garantire che siano aggiornate e, se necessario, adattate.</p>	0.5	Giornata dell'audit
14	<p><small>Indicatore</small> I dipendenti e le dipendenti vengono sistematicamente informati in merito a direttive specifiche nuove o aggiornate.</p>	0.25	Giornata dell'audit
15	<p><small>Indicatore</small> Le direttive specifiche sono facilmente accessibili ai dipendenti e alle dipendenti in qualsiasi momento.</p>	0.25	Giornata dell'audit
16	<p><small>Indicatore</small> Le situazioni di cura vengono riflesse sistematicamente e regolarmente.</p> <p><small>Spiegazione</small> Nella struttura si tengono discussioni sui casi? Si svolgono secondo un ritmo predefinito? Sono condotti secondo una procedura sistematica?</p>	0.25	Giornata dell'audit

<b>Cure professionali</b>			
No.	Indicatore e spiegazione	Pond.	Inolt.
17	<p><small>Indicatore</small> Per ogni ospite viene svolta una raccolta sistematica di informazioni e un accertamento.</p> <p><small>Spiegazione</small> Viene fatto un accertamento infermieristico dei risultati della valutazione del bisogno?</p>	1	Giornata dell'audit
18	<p><small>Indicatore</small> La pianificazione delle cure si basa sulla raccolta di informazioni e viene verificata.</p> <p><small>Spiegazione</small> La pianificazione delle cure si basa sui risultati dell'accertamento e della valutazione del bisogno?</p>	1	Giornata dell'audit
19	<p><small>Indicatore</small> Vengono descritte le condizioni quadro, gli obiettivi e la procedura per l'inserimento dei nuovi dipendenti e delle nuove dipendenti.</p>	0.75	Prima dell'audit
20	<p><small>Indicatore</small> È disponibile un sistema di documentazione infermieristica.</p>	0.5	Giornata dell'audit
21	<p><small>Indicatore</small> Il sistema di documentazione infermieristica riproduce le fasi del processo infermieristico.</p>	0.5	Giornata dell'audit
22	<p><small>Indicatore</small> L'istituzione assicura che il personale infermieristico si orienti alla documentazione infermieristica individuale nell'esecuzione delle cure.</p> <p><small>Spiegazione</small> I responsabili creano le condizioni quadro affinché il personale infermieristico si orienti alla documentazione infermieristica durante l'esecuzione delle cure?</p>	1	Giornata dell'audit

<b>Interazione e comunicazione</b>			
No.	Indicatore e spiegazione	Pond.	Inolt.
23	<p><small>Indicatore</small> Per ogni ospite sono disponibili informazioni/contatti dei familiari.</p>	0.5	Giornata dell'audit

<b>Gestione dei processi</b>			
No.	Indicatore e spiegazione	Pond.	Inolt.
24	<p><small>Indicatore</small> La procedura in caso di entrata e uscita degli ospiti è descritta.</p> <p><small>Spiegazione</small> I processi e le procedure al momento dell'ammissione, del trasferimento, così come della dimissione e del decesso degli ospiti sono regolati e definiti per iscritto?</p>	0.5	Prima dell'audit

<b>Controllo della qualità</b>			
No.	Indicatore e spiegazione	Pond.	Inolt.
25	<small>Indicatore</small> Le esperienze e la soddisfazione degli ospiti vengono sistematicamente registrate, valutate e ne conseguono misure di miglioramento.	0.75	Prima dell'audit
26	<small>Indicatore</small> Le esperienze e la soddisfazione dei dipendenti e delle dipendenti vengono sistematicamente registrate e valutate.	0.5	Prima dell'audit
27	<small>Indicatore</small> È disponibile un sistema di gestione dei reclami per le parti interessate rilevanti.  <small>Spiegazione</small> È regolamentato il modo in cui i reclami vengono registrati e come vengono gestiti?	0.5	Prima dell'audit

<b>Gestione del rischio</b>			
No.	Indicatore e spiegazione	Pond.	Inolt.
28	<small>Indicatore</small> È disponibile un sistema di registrazione dei quasi incidenti e degli errori.  <small>Spiegazione</small> Ad es. CIRS, un altro sistema o un sistema proprio.	1	Giornata dell'audit
29	<small>Indicatore</small> L'istituzione dispone di direttive specifiche per la prevenzione delle infezioni.  <small>Spiegazione</small> È disponibile per il personale un piano di igiene vincolante, una direttiva sull'igiene o simili?	1	Prima dell'audit
30	<small>Indicatore</small> Viene utilizzata una procedura sistematica per verificare e valutare la conformità ai requisiti di prevenzione delle infezioni.  <small>Spiegazione</small> Il rispetto/attuazione viene verificato regolarmente (ad es. nell'ambito delle situazioni di lavoro accompagnate) e sono disponibili valutazioni?	0.75	Giornata dell'audit
31	<small>Indicatore</small> L'istituzione dispone di direttive specifiche per garantire la sicurezza della terapia farmacologica.  <small>Spiegazione</small> Il personale ha a disposizione un piano vincolante, una direttiva o simili per la gestione dei farmaci?	1	Prima dell'audit
32	<small>Indicatore</small> È disponibile una procedura sistematica per verificare che le direttive per la sicurezza della terapia farmacologica vengano rispettate.  <small>Spiegazione</small> Il rispetto/attuazione viene verificato regolarmente (ad es. nell'ambito delle situazioni di lavoro accompagnate) e sono disponibili valutazioni?	0.75	Giornata dell'audit

Requisito dell'UIP			
No.	Indikator und Erläuterung	Pond.	Inolt.
33	<p><small>Indicatore</small></p> <p>L'istituzione dispone di direttive specifiche in merito alle tematiche "cure palliative", "violenza e aggressione", "demenza", "piano di alimentazione", "piano in caso di ferite e dolori", "piano per evitare le cadute" e "misure restrittive dei movimenti".</p> <p><small>Spiegazione</small></p> <p>L'istituzione è in grado di comprovare che mette a disposizione del personale dei documenti sotto forma, ad es., di direttive/istruzioni operative, piani. Questi documenti indicano al personale la qualità delle attività infermieristiche da svolgere o il modo in cui devono essere affrontati determinati incidenti?</p>	2.5	Prima dell'audit

## Glossario

Termine	Definizione
Indicatore	Requisiti misurabili e verificabili
Documento base	Documento di base vincolante in cui sono documentate le condizioni quadro, i processi e/o i risultati prefissati dell'organizzazione. I documenti di base sono documenti gestiti. La gestione dei documenti avviene in una procedura definita e documentata.
Normative di legge	Il sistema di valori documentato e la comprensione di base della cura che sta alla base dell'orientamento dell'organizzazione. Le condizioni quadro, i processi e i risultati dell'organizzazione si basano su questo sistema di valori. I principi normativi sono spesso documentati nelle linee direttive.
Profilo degli ospiti	Descrizione delle caratteristiche/fenomeni rilevanti dei gruppi di ospiti, ad esempio in termini di dati demografici (età, sesso, livello di istruzione, ecc.), delle condizioni cliniche, delle situazioni di cura tipiche/frequenti, dell'ambiente sociale, ecc.
Direttive specifiche	Documentazione dei requisiti vincolanti, come le condizioni quadro, le procedure e i risultati desiderati nell'esecuzione delle attività infermieristiche. Il termine direttive specifiche-professionali viene utilizzato come termine collettivo per documenti di base come direttive, istruzioni, piani, ecc.
sistematico	Una procedura che si svolge regolarmente/ricorrentemente e secondo criteri definiti.
Procedura	Metodo / modo di lavorare, come si fa qualcosa. L'intento e l'obiettivo delle procedure interne è quello di standardizzare i processi lavorativi.
Familiari	Persone che hanno una stretta relazione familiare o personale con l'ospite. Nel senso di "appartenenza", questo include anche le persone che fanno parte dell'ambiente sociale della persona interessata. Occorre distinguere tra familiari con e senza potere decisionale in materia di trattamenti medici e interventi infermieristici.

**Versioni del documento**

Data	Versione	Responsabilità
13.04.2023	0	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adozione degli Indicatori Q-Care dei Grigioni per i servizi di cura e assistenza a domicilio, adattamento del contenuto del documento alle specificità del settore della lungodegenza stazionaria.</li> <li>- Revisione del catalogo degli indicatori e degli indicatori minimi</li> <li>- Rielaborazione della presentazione</li> </ul> Elsbeth Luginbühl, Luca Müller, concret AG
13.04.2023	0.1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Accettazione da parte del gruppo di progetto</li> </ul> Sabrina Gurt, Paula Berni, Ufficio dell'igiene pubblica dei Grigioni
07.12.2023	1	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Adeguamento successivo agli audit pilota, rimozione dell'area tematica delle infrastrutture e degli Indicatori 28, 30 e 31.</li> <li>- Armonizzazione della ponderazione con gli indicatori per i servizi di cura e assistenza a domicilio.</li> <li>- Revisione del catalogo degli indicatori e degli indicatori minimi</li> <li>- Rielaborazione della presentazione</li> </ul> Elsbeth Luginbühl, Luca Müller, concret AG
20.07.2024	1_IT	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Traduzione in italiano</li> </ul> Ufficio dell'igiene pubblica dei Grigioni