

Star Rating Tool

Introduzione

Quando le persone anziane si trasferiscono in una casa di cura vivono una fase della loro vita molto delicata. Per tutelare questi soggetti le istituzioni governative fanno in modo di assicurare che queste residenze siano ben regolate, prestando attenzione alla qualità del servizio erogato.

In Gran Bretagna, nel 2008, la Commission for Social Care Inspection (diventata 'Care Quality Commission' in aprile 2009) ha avviato un sistema di valutazione della qualità delle case di cura.

I principali obiettivi di questo sistema, Star Rating Assessment Tool, sviluppato all'interno di PROLIX, consistono nell'accertarsi che si stiano raggiungendo, da parte di chi eroga un servizio di cura, gli standard qualitativi essenziali e che si stia migliorando l'esperienza delle persone a cui questo servizio viene rivolto, promuovendo la conoscenza e la consapevolezza della buona norma nel settore, per incrementare in questo modo la qualità della propria offerta.

Star Rating Assessment Tool

Lo Star Rating Tool (SRT) è stato progettato per permettere un'auto-valutazione della casa di cura mediante l'utilizzo degli stessi criteri e della stessa metodologia adottati dagli Ispettori della Commission Quality Care (CQC).

SRT è stato progettato per soddisfare le necessità inerenti la gestione delle case di cura e, a questo proposito, una delle principali novità dello strumento è rappresentata dal legame esplicito degli standard normativi con le competenze dello staff della struttura assistenziale.

Lo Star Rating Tool fornisce ai manager delle case di cura l'opportunità di analizzare eventuali punti di forza e di debolezza della propria struttura, identificando le specifiche necessità formative in modo più puntuale rispetto al passato.

Diversamente da alcune simulazioni che prescindono dalla realtà, lo SRT è stato sviluppato tenendo in considerazione gli standard attuali e i criteri di valutazione del settore, rendendolo quindi un potente strumento diagnostico.



Figura 1 - Le valutazioni dell'area "Servizi Sociali"

Come potrebbe essere utilizzato lo SRT dal settore del "social care"

E' possibile utilizzare il software principalmente per questi scopi:

- Come strumento di pre-ispezione e auto-valutazione
- Per identificare i miglioramenti di cui la Casa ha bisogno
- Per identificare i bisogni di formazione e i gap delle competenze
- Per monitorare i cambiamenti nel corso del tempo
- Per la revisione del lavoro dei propri colleghi
- Per la gestione dell'Auditing e per la garanzia della qualità
- Per la pianificazione del business
- Come strumento per migliorare le conoscenze dello staff

Il simulatore SRT e gli sviluppi dell'apprendimento futuro

L'aspettativa è che lo SRT possa offrire ai fornitori di servizi di training esigenze ben articolate, alcune delle quali abbastanza specifiche, che si presteranno facilmente a essere integrate in una serie di nuove piattaforme, come per esempio l'ambient e il mobile.

Inevitabilmente i manager delle residenze assistenziali preferiranno ricercare una "prova del risultato" riguardo competenze specifiche e non generiche che possono, invece, essere dedotte da qualifiche formali.

Esiste quindi una chiara possibilità per lo SRT di essere utilizzato nell'ambito del Personal Learning Environment (PLE) per la gestione dei profili delle competenze dei dipendenti a patto che si riesca a individuare il contenuto formativo necessario per riempire i gap delle competenze e proporre questi

Personalizzazione dello strumento

Lo Star Rating Tool è stato sviluppato per il settore inglese del social care e, in particolare, per le cosiddette RSA.

Lo strumento può essere utilizzato in altri paesi nel medesimo settore oppure può essere adattato ad altri bisogni di business, permettendo alle organizzazioni di auto-valutare il proprio rendimento e di organizzare al meglio i processi di formazione dello staff.



Figura 2 - Il livello globale basato sulle valutazioni delle singole aree



Figura 3 - Lista delle competenze associate ad ogni ruolo occupazionale all'interno della casa di cura

ultimi allo staff e ai manager come punto di partenza per uno sviluppo globale.

Lo Star Rating sta attualmente attirando l'attenzione degli stakeholder di tutta Europa: è inoltre importante sottolineare la capacità dello strumento di identificare le necessità prioritarie di training per poter così migliorare la qualità del servizio erogato.

Per ulteriori informazioni su Star Rating Assessment Tool si prega di contattare:

Italia

Lucia Pannese lucia.pannese@i-maginary.it

Gran Bretagna

Malcolm Rose mal@clara.net



social care
institute for excellence



www.prolix-project.eu