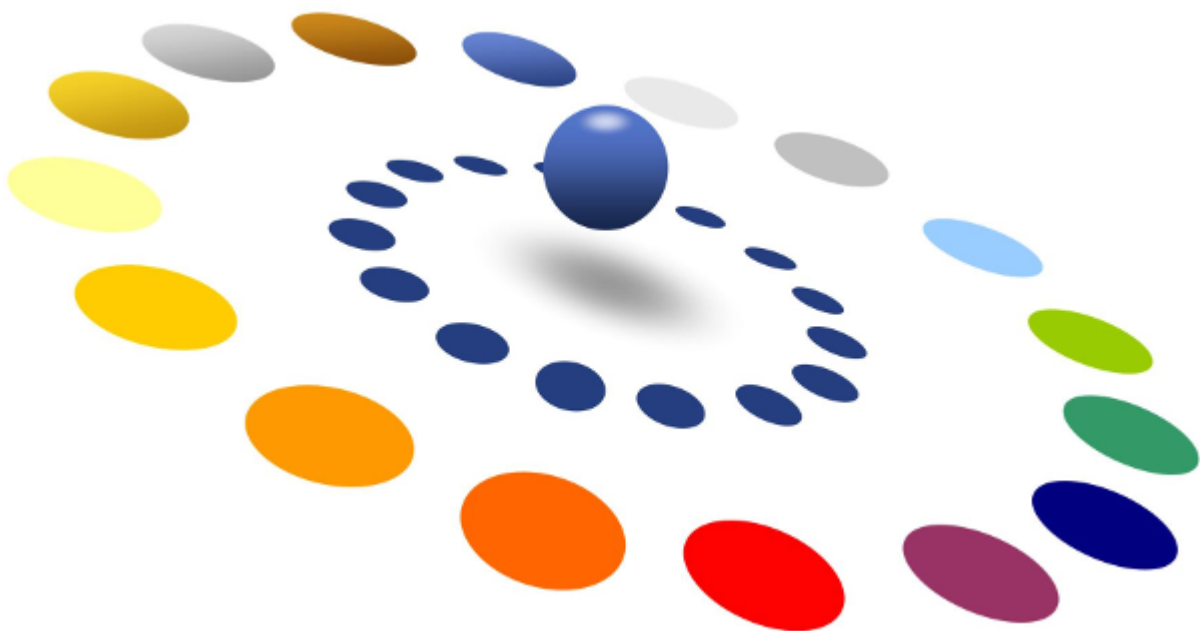


# Report Finale di audit

**Casa di Riposo Parrocchia SS Vito, Modesto, Crescenza Mm**

Via Savorgnano, 47, 33078 S. Vito al Tagliamen (PN)

Data di audit 17/10/2022



## **Equipe di audit**

- Mario Iesurum
- Valentina Marson
- Marinella Rizzi

## **Osservatori**

- Rita Checchin

Nella visita in modalità Benchmarking effettuata in data 17/10/2022, si è approfondita l'analisi e la verifica dei seguenti determinanti, procedendo alla verifica documentale, alla osservazione ambientale ed etnografica. Sono stati gestiti un gruppo di emersione con i residenti ed un focus group con gli operatori.

1.1 Rispetto delle esigenze del residente	Sorte
2.2 Cura estetica e bellezza della persona	Ente
3.2 Mantenimento dell'operosità quotidiana	Ente
4.3 Valorizzazione della propria storia personale e dei propri affetti	Team
5.1 Spazio personale di rielaborazione della propria vita	Sorte
6.3 Qualità delle stanze e degli spazi privati	Sorte
7.1 Essere ascoltato, personalizzazione presa in carico	Team
8.3 Promozione dell'immagine verso l'esterno e coinvolgimento degli stakeholders significativi	Ente
9.1 Attenzioni alla valutazione del rischio	Team
10.3 Autonomia economica	Sorte
11.1 Varietà e gusto del cibo	Audit
11.2 Cura del servizio ristorativo e della presentazione	Audit
11.3 Adattamento del servizio di ristorazione a residenti con particolari patologie	Audit
12.1 Vivibilità complessiva all'interno della struttura residenziale	Audit
12.2 Valorizzazione e sviluppo delle competenze del personale	Audit
12.3 Promozione della vivibilità complessiva della struttura	Audit

## Gruppo emersione Residenti

I residenti coinvolti nel gruppo di emersione erano 8 (estratti da un elenco di persone ritenute compatibili con la partecipazione al focus di 16 persone, l'estrazione non è avvenuta sul modulo predisposto per l'identificazione delle classi in 4 quadranti) si riserva alla struttura la verifica delle caratteristiche cognitive - funzionali differenziate come previsto nel vademecum del modello qualità e benessere. Una persona presentava difficoltà uditive, e un'altra ha partecipato limitatamente.

Il focus group si è svolto nella stanza del reparto A, i residenti hanno partecipato abbastanza attivamente se stimolati. Il focus è stato condotto da Marinella Rizzi.

Sono stati indagati: la personalizzazione degli orari, la cura estetica della persona, la possibilità di portare oggetti personali e di personalizzare gli spazi, lo spazio di riflessione e raccoglimento, la qualità delle stanze, la conoscenza del PAI, vivibilità complessiva.

Alcune parole chiave emerse sono state:

Relativamente alla flessibilità degli orari non sono emerse percezioni particolari, le persone dichiarano di alzarsi verso le 8.00 e andare a letto con "il telegiornale", "mi alzano presto", "l'infermiere mi ha detto che devo andare a letto il pomeriggio una oretta", "Qua hanno tutti premura", "la mia giornata è piena", "andrei volentieri a letto il pomeriggio ma poi non mi prendono più su fino al giorno dopo".

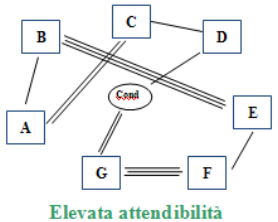
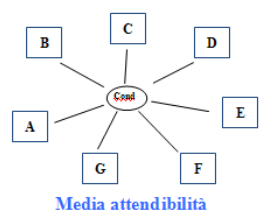
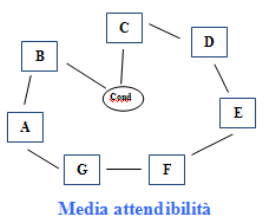
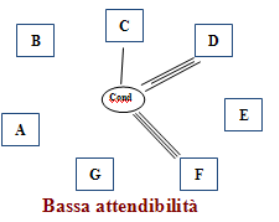
Buono il gradimento del servizio cura della persona.

La possibilità di poter portare oggetti personali e personalizzare gli spazi è presente tuttavia è emersa la sola richiesta di foto e poche altre cose. "posso portare TV, la sveglia, profumi e creme, ... la pelle si secca bisogna dare una onta ogni tanto", "la prima cosa che mi hanno detto questa è casa tua porta quello che vuoi", "vederla spogliata mi piace (riferita alla camera)". Sulla stessa falsa riga anche quando si è indagata la percezione della stanza come spazio privato, "sono in stanza da sola e faccio quello che voglio", la stanza è riconosciuta come spazio privato dal personale "bussano".

La percezione sulla possibilità di riflessione è elevata inclusa "la libertà di non andare".

Il PAI ... "è un paio di pantaloni" la percezione dello strumento è assente, tuttavia è noto che esiste una equipe che si riunisce per discutere della persona ed alcuni dichiarano di averci partecipato.

Tutti gli anziani dichiarano una vivibilità da 10, alcuni anche da 8. "la mia idea di casa di riposo prima era di un parcheggio, quando sono arrivato la infermiera ha messo la mano al cuore e io mi sono sentito accolto".

FgR			X		
	 <p>Elevata attendibilità</p>	 <p>Media attendibilità</p>	X	 <p>Media attendibilità</p>	 <p>Bassa attendibilità</p>
FgP			X		

## Focus Group Personale

Al focus group con il Personale hanno partecipato 1 INF, 3 OSS, 1 FKT, 1 EDU (non è stata eseguito il campionamento previsto dalle procedure) si è svolto nella stanza delle famiglie, la partecipazione è stata buona e può ritenersi di media attendibilità. Il focus è stato condotto da Valentina Marson.

Sono state indagate le dimensioni della flessibilizzazione degli orari, consapevolezza della flessibilità per rispondere a esigenze particolari di utilizzo delle stanze, la formazione e le relative ricadute, clima interno.

Gli esiti e le parole chiave emerse sono state:

- è stato narrato l'agito e la consapevolezza della flessibilità degli orari, incluse le ricadute sul benessere degli anziani, "non può esserci una scaletta ordinata", "è controproducente alzare a schema".
- buona la consapevolezza della personalizzazione degli spazi ed il rispetto dello spazio privato stanza, dalla narrazione la personalizzazione principalmente riguardata foto e altre suppellettili, solo in casi particolari e di camera singola si sono narrate personalizzazioni più spinte.
- sono stati elencati i corsi fatti di recente (p.e. snoozelen, gentle care e validation) meno facile è stato rilevare come l'attività formativa abbia avuto ricadute sul benessere dell'anziano. La condivisione è avvenuta con la diffusione delle slides.
- buono il clima interno.

Le metafore della struttura sono state: "completa", "fortuna", "un luogo dove cresco e mi formo", "sulla via della completezza dei bisogni della persona", "cura del dettaglio", "accoglienza".

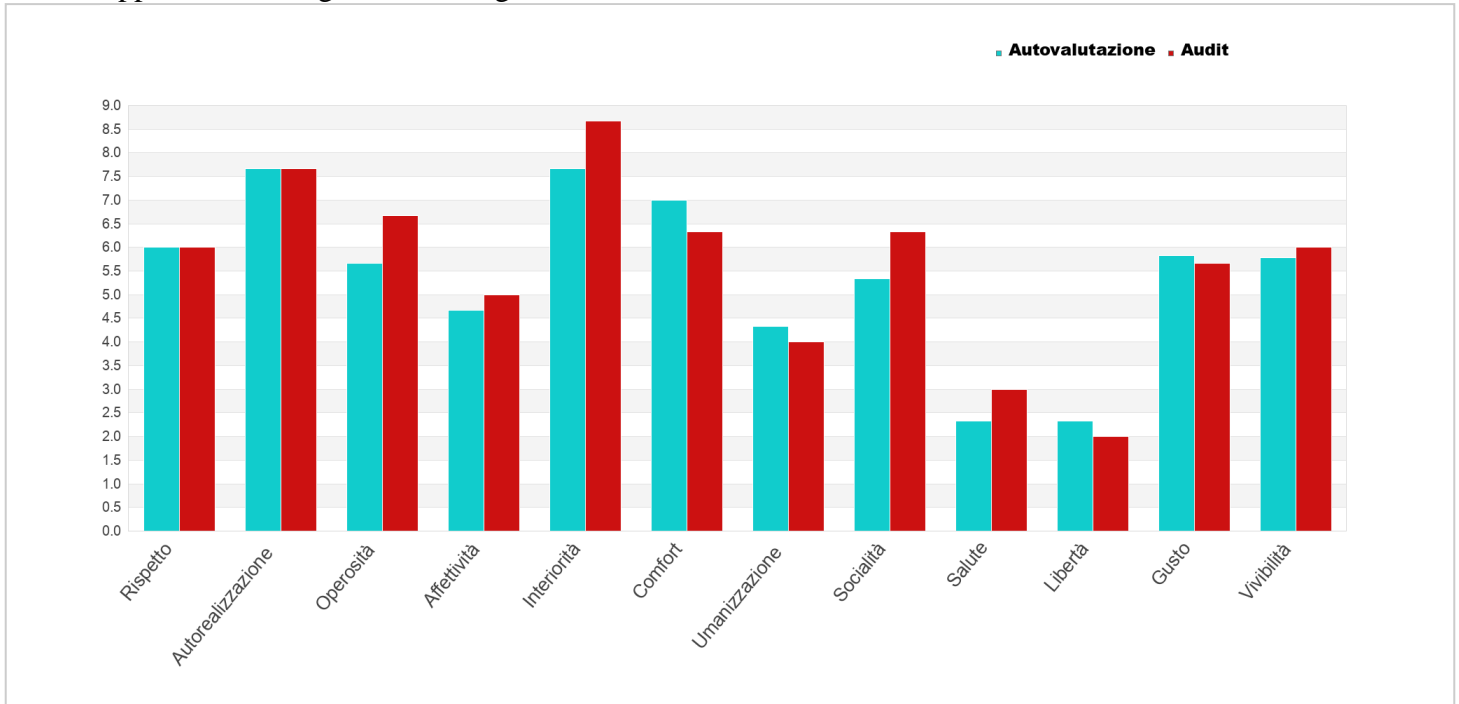
## Esiti complessivi di visita

Dalla Analisi comparata dei risultati emersi in fase di autovalutazione e di audit, dalla rielaborazione degli scostamenti su ciascun determinante analizzato in fase di audit ed applicando quanto previsto dalla procedura “Punteggio”, emerge quanto evidenziato:

Fattore/Determinante	Autovalutazione	Valutazione	Comparazione
1.1 Rispetto delle esigenze del residente	6.00	6.00	0
2.2 Cura estetica e bellezza della persona	7.67	7.67	0
3.2 Mantenimento dell'operosità quotidiana	5.67	6.67	1
4.3 Valorizzazione della propria storia personale e dei propri affetti	4.67	5.00	0.33
5.1 Spazio personale di rielaborazione della propria vita	7.67	8.67	1
6.3 Qualità delle stanze e degli spazi privati	7.00	6.33	-0.67
7.1 Essere ascoltato, personalizzazione presa in carico	4.33	4.00	-0.33
8.3 Promozione dell'immagine verso l'esterno e coinvolgimento degli stakeholders significativi	5.33	6.33	1
9.1 Attenzioni alla valutazione del rischio	2.33	3.00	0.67
10.3 Autonomia economica	2.33	2.00	-0.33
11 Gusto	5.83	5.67	-0.16
12 Vivibilità	5.78	6.00	0.22

Dalla comparazione tra la valutazione effettuata dal team di audit e l'autovalutazione si evidenzia che 9 fattori sono in fascia di scostamento bianca, 3 in fascia di scostamento gialla e 0 fattori sono in fascia di scostamento rossa. Pertanto si ritiene che l'autovalutazione possa considerarsi complessivamente **COERENTE** ed **ATTENDIBILE**.

La cui rappresentazione grafica è la seguente



## **Punti di forza rilevati**

### 1 Rispetto

Buono il progetto in atto denominato “Dolce Risveglio” e si raccomanda di meglio strutturare l’intervento nella documentazione organizzativa

### 2 Autorealizzazione

La cura estetica delle persone e la sala parrucchiera e barberia è centrale ed è occasione di incontro.

### 3 Operosità

Numerose le progettualità di operosità avviate (stiratura a bassa temperatura, serra, ...).

### 4 Affettività

Progetto: “SCATOLA DEI RICORDI”

### 5 Interiorità

Significativa la presenza di una assistenza religiosa cattolica ed interessante la capacità di affrontare la gestione di altre religioni o di non partecipare.

### 6 Comfort

Gli spazi verdi interni ed esterni sono importanti e ben curati. In molti punti della struttura sono presenti arredi che richiamano il vissuto degli anziani residenti.

### 8 Socialità

La comunicazione è ben presidiata e significativa risulta la presenza di volontari. L'attenzione al reperimento di fondi sul territorio non comune interfacciandosi alle realtà del territorio.

### 12 Vivibilità

Buona la proposta formativa. Alla luce del turn over presente nel settore valutare di strutturare una valutazione delle competenze dei neo inseriti e del personale anche al fine di meglio strutturare la formazione.

L'indagine di benessere avviata sul neoassunto potrebbe essere meglio strutturata e rivolta a tutti gli operatori nelle diverse professionalità.

Ottimo il clima interno.

## **Buone prassi da segnalare**

Relativamente agli indicatori indagati non sono emerse buone prassi

Sono interessanti i progetti innovativi e tecnologici Teia Care, Linaus - doccia idromolecolare.

Capacità di reperire fondi per progettualità.

## **Criticità rilevate**

### 7 Umanizzazione

Presenta spazi di miglioramento la sistematicità ed il dettaglio della raccolta della storia di vita e di malattia (anche alla luce dei progetti avviati p.e. “scatola dei ricordi”) e suo utilizzo nell’agito della struttura. Si raccomanda di strutturare i PAI.

### 9 Salute

Affrontare in maniera sistemica tutta la gestione del rischio socio sanitario assistenziale fino all’incident reporting.

### 10 Libertà

Denaro = Libertà: si raccomanda di strutturare progetti finalizzati al mantenimento della competenza di gestione del denaro. Contenzioni: malgrado non sia tra gli indicatori oggetto di indagine, dalla osservazione ambientale si è osservato/percepito un ricorso alla contenzione significativo.

### 11 Gusto

Relativamente alla Comunicazione del menù si rilevano tentativi di miglioramento con l’utilizzo menù fotografico. Tuttavia si raccomanda di evidenziare con maggior enfasi il menù giornaliero. Inoltre, migliorare la gestione dei menù per patologie definendo appositi protocolli – linee guida – strategie (per es. diabete, disfagia, nefropatici, ... )

## **Altri suggerimenti per intraprendere azioni migliorative**

Nulla altro da aggiungere



## Osservazioni etnografiche

L'osservazione etnografica è avvenuta dalle 11.35 alle 11.55:

- nella zona dell'ingresso. Lo spazio è molto ampio e tranquillo. È presente la reception. In uno spazio ricavato nell'atrio di ingresso è presente una TV guardata e non guardata. Sono presenti una dozzina di anziani che non interagiscono tra loro. Presente passaggio di operatori ed anziani per trasferimento al momento del pranzo. Negli ambienti sono presenti alcune piante da arredo. Un paio di anziani.

Nello spazio esterno, molto piacevole con arredi intergenerazionali, sono presenti alcuni anziani con i propri cari. Alcuni anziani interagiscono con i cari anche nell'atrio ampio mentre altri anziani si sono già recati nello spazio per il pranzo.

L'osservazione è proseguita negli spazi dell'auditorium dove era presente una attività strutturata. Ambiente tranquillo e musica di sottofondo non disturbante. Due persone stavano facendo laboratori individuali, altri in gruppo. Buone le relazioni con il personale. Gli anziani vengono chiamati per nome.

Nell'ambiente servizio parrucchiera clima tranquillo e cordiale.

Nella sala TV persone molto compromesse, TV accesa, operatori adeguati. La preparazione per il momento del pranzo vi è stata una disposizione degli anziani non naturale.

## Note all'attività di audit

L'audit si è svolto in un clima di piena collaborazione e di ottima ospitalità. Si segnala per il prossimo audit di rispettare il criterio di campionamento delle persone per i focus.

## Conclusioni

A conclusione della visita di audit si conferma che gli esiti rilevati validano quanto rilevato dall'ente in fase di autovalutazione; non essendo emersi altri elementi ostativi l'ente può usare sia l'autovalutazione che la valutazione per effettuare confronti di sistema e per rendere pubblici i propri risultati. Si certifica che

**l'ente Casa di Riposo Parrocchia SS Vito, Modesto, Crescenza Mm è benchmarker del Marchio Qualità e Benessere**



qualità & benessere