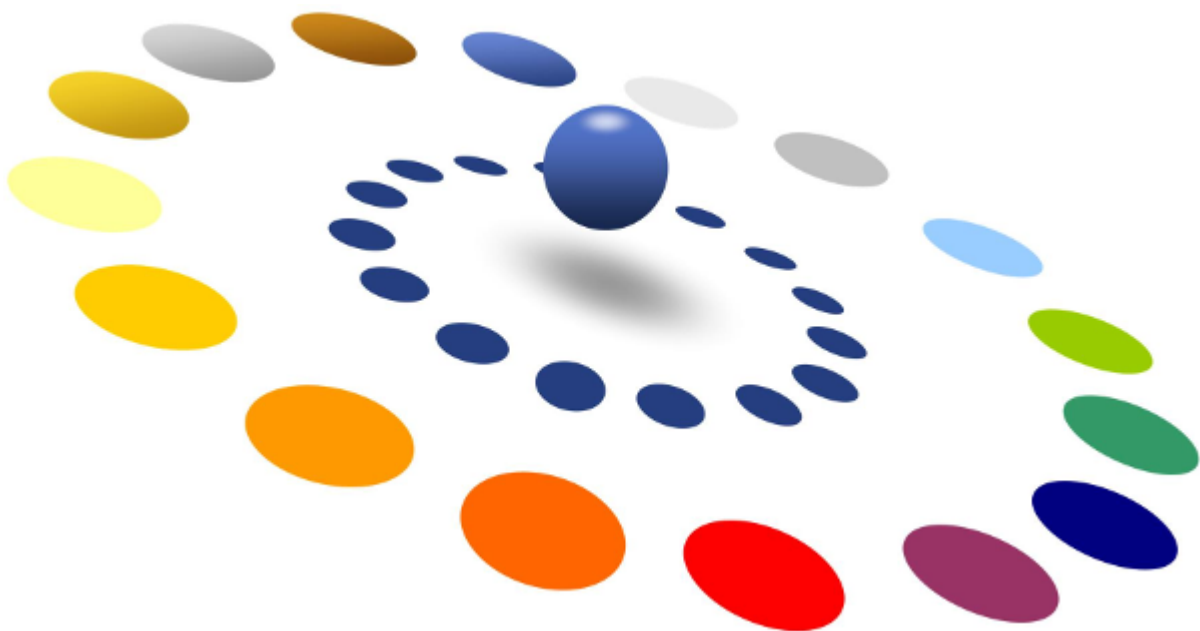


Report Finale di audit

Casa di Riposo Parrocchia SS Vito, Modesto, Crescenza Martiri
Via Savorgnano, 47, 33078 San Vito al Tagliamento (PN)

Data di audit 07/09/2023



Equipe di audit

- Barbara Colombo
- Camilla Maso
- Francesca Peruch

Osservatori

- Paola Cescon
- Serena Buosi
- Monica Zanolla

Nella visita in modalità Benchmarking effettuata in data 07/09/2023, 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.

1.3 Attenzione istituzionale alla persona	Team
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	Sorte
5.2 Sostegno psicologico per accettare la nuova situazione di dipendenza	Team
6.2 Qualità complessiva dell'ambiente residenziale	Sorte
7.3 Dimensione umana del personale	Team
8.3 Promozione dell'immagine verso l'esterno e coinvolgimento degli stakeholders significativi	Ente
9.3 Completezza della informazioni sanitarie assistenziali	Sorte
10.2 Possibilità di scelta e di partecipazione	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

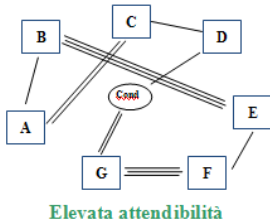
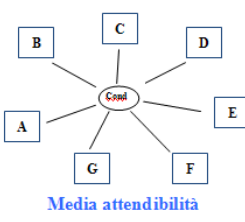
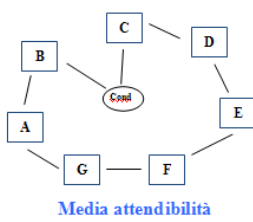
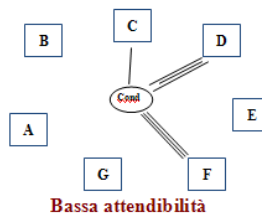
Gruppo emersione Residenti

I residenti coinvolti nel gruppo di emersione erano 8 (estratti da un elenco di persone ritenute compatibili con la partecipazione al focus) e presentavano caratteristiche cognitive - funzionali differenziate come previsto nel vademecum del modello qualità e benessere. In particolare rispetto al gruppo di emersione si segnala che si è svolto in una saletta riservata e tranquilla, i residenti ha partecipato abbastanza attivamente e può quindi ritenersi di media - alta attendibilità. Il focus è stato condotto da Camilla Maso.

Erano presenti due figure dominanti che a giudizio del Team hanno influenzato in qualche modo le risposte degli altri presenti e che però non hanno compromesso l'esito del focus; tutti i residenti hanno partecipato con interazioni positive, soltanto una signora non ha interagito.

Con riferimento ai determinanti indagati si rileva quanto segue:

- le relazioni con gli operatori è positiva, vi è significativa percezione di sicurezza e di ascolto "quando si suona il campanello corrono subito"
- tutti conoscono le possibilità di accesso al salone della parrucchiera ove vengono fatte anche le barbe per gli uomini; molto spesso non occorre nemmeno la prenotazione e si può andare quando si vuole.
- sulla libertà scelta del proprio abbigliamento risulta condivisa la possibilità di decidere come vestirsi "Ci consigliano ma poi decidiamo noi"
- la personalizzazione delle camere risulta un po' limitata dalle dimensioni che non sempre lo consentono
- risulta riconosciuta la figura del Direttore "Passa e saluta" che si sa come contattare per richieste particolari
- sulle visite mediche esterne dichiarano di essere informati con anticipo dei contenuti e ragguagliati degli esiti "Avrò una visita il 19 e già lo so"; la percezione è di essere molto ben curati e monitorati dal punto di vista sanitario
- la giornata in struttura può essere organizzata e gestita con molta autonomia di scelte, nella consapevolezza delle opportunità offerte "Faccio quello che voglio" "alla sera ci troviamo a giocare alle carte con gli amici"
- emerge la consapevolezza di poter essere ascoltati nei momenti di bisogno "C'è l'infermiere e anche il medico" "Mi dono spesso BRAVA e questo mi dà coraggio"
- il cibo è molto apprezzato "Sono sempre contenta di quel che portano" "C'è scelta nel Menu, c'è tanta roba"
- Su esplicita richiesta su cosa potrebbe essere migliorato non emerge nessun aspetto critico "mi me va ben così"

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

Focus Group Personale

Al focus group con il Personale hanno partecipato 8 professionisti (3 OSS, Amministrativa, Animatrice, FKT, Addetto di cucina, INF) , si è svolto in un posto riservato e tranquillo, la partecipazione è stata attiva e ampia, quindi può ritenersi di alta attendibilità. Il focus è stato condotto da Francesca Peruch.

Non erano presenti figure dominanti, le interazioni sono state numerose e significative ed il focus può pertanto ritenersi di elevata attendibilità.

Con riferimento ai determinanti indagati si rileva quanto segue:

- Emerge un clima di relazioni interne molto positivo "qui si respira un senso di famiglia, con ospiti e colleghi"; il rapporto con le rafforzamento delle relazioni
- La formazione è apprezzata e valutata positivamente soprattutto rispetto alla sua varietà "la struttura investe molto sul personale"; sul corso "Gentlecare" emerge una valutazione di grande interesse ed un riconoscimento di ottimi benefici nell'attività con i residenti; vi ha partecipato anche il personale di cucina. Le restituzione e la condivisione successiva risulta gestita solo informalmente
- vi è condivisa convinzione che lavorare nella residenza richieda fatica ma dia in cambio anche molta soddisfazione "diamo tanto ma riceviamo tanto" ; l'organizzazione del lavoro risulta flessibile anche in ragione alle esigenze degli operatori. Risulta un po' difficile portare innovazione.
- emerge forte consapevolezza da parte degli operatori nel favorire l'autonomia decisionale dei residenti (negli orari e nelle scelte)
- molto apprezzato il contatto strutturato con la Comunità che considerano un valore aggiunto

Alla richiesta di una metafora emergono varie proposte tra le quali viene scelta "Famiglia"

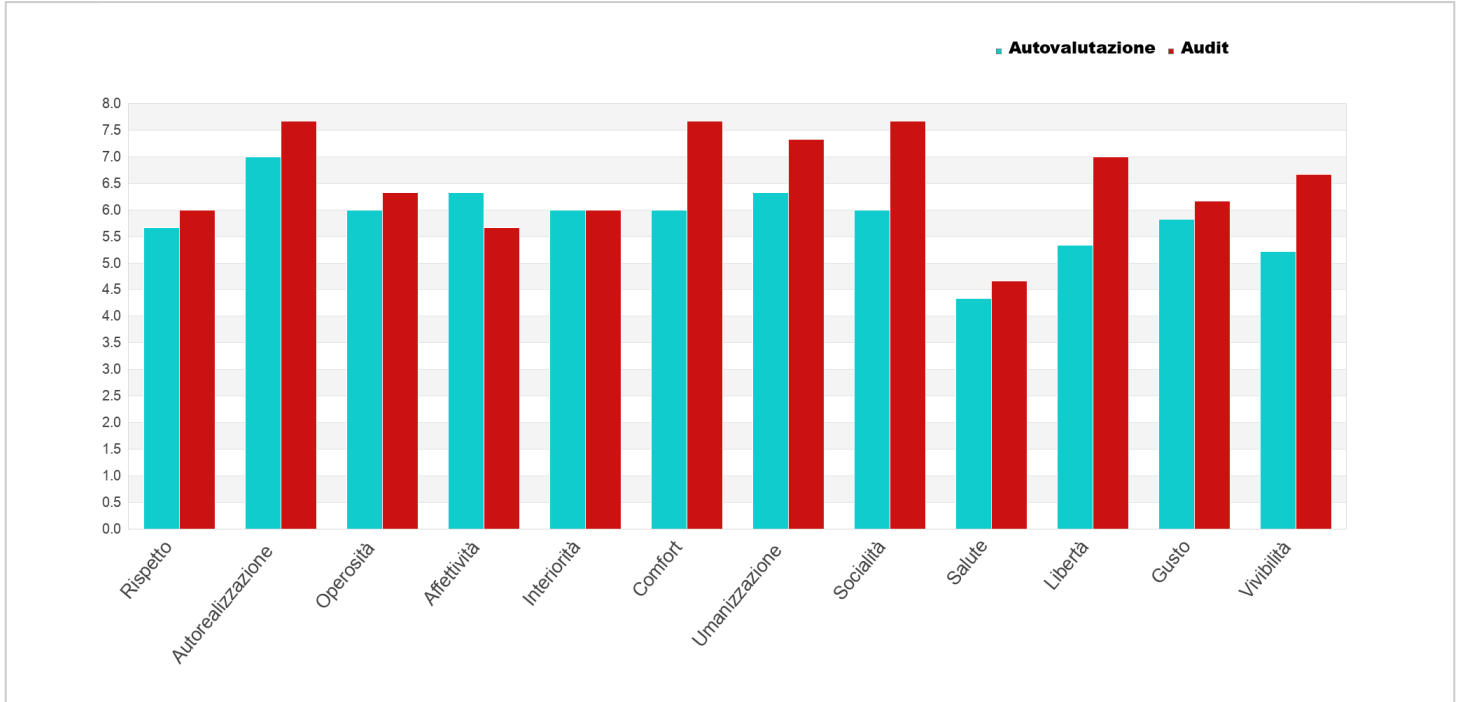
Esiti complessivi di visita

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
1.3 Attenzione istituzionale alla persona	5.67	6.00	0.33
2.2 Cura estetica e bellezza della persona	7.00	7.67	0.67
3.2 Mantenimento dell'operosità quotidiana	6.00	6.33	0.33
4.3 Valorizzazione della propria storia personale e dei propri affetti	6.33	5.67	-0.66
5.2 Sostegno psicologico per accettare la nuova situazione di dipendenza	6.00	6.00	0
6.2 Qualità complessiva dell'ambiente residenziale	6.00	7.67	1.67
7.3 Dimensione umana del personale	6.33	7.33	1
8.3 Promozione dell'immagine verso l'esterno e coinvolgimento degli stakeholders significativi	6.00	7.67	1.67
9.3 Completezza della informazioni sanitarie assistenziali	4.33	4.67	0.34
10.2 Possibilità di scelta e di partecipazione	5.33	7.00	1.67
11 Gusto	5.83	6.17	0.34
12 Vivibilità	5.22	6.67	1.45

Dalla comparazione tra la valutazione effettuata dal team di audit e l'autovalutazione si evidenzia che 7 fattori sono in fascia di scostamento bianca, 2 in fascia di scostamento gialla e 3 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

2 Autorealizzazione

Possibilità di accesso diretto ai servizi di cura estetica, anche senza prenotazione Salone della parrucchiera molto ben allestito ed attrezzato

3 Operosità

Presenza di numerose e variegata attività laboratoriali

5 Interiorità

Possibilità di individuare parecchi spazi da utilizzare per rilassamento individuale Disponibilità per tutti i residenti della struttura di utilizzare la stanza Snoetzelen

6 Comfort

Percezione da parte dei residenti di un ambiente molto sicuro e confortevole Presenza di ampi spazi interni ed esterni con una efficace diversificazione di utilizzo

7 Umanizzazione

Estrema soddisfazione dei residenti rispetto alla relazione con gli operatori

9 Salute

Consapevolezza da parte dei residenti di essere sempre puntualmente informati delle proprie condizioni sanitarie

10 Libertà

Percezione da parte dei residenti di poter gestire in autonomia il proprio tempo Emerge dagli operatori una consapevolezza condivisa del rispetto della libertà di scelta, sapendo dar lettura anche ai desideri più difficoltosamente espressi dai residenti meno autonomi

11 Gusto

Progettazione diversificata del servizio di distribuzione del pasto in relazione ai diversi bisogni dei residenti Allestimento curato di tavole, arredi e stoviglie

12 Vivibilità

I residenti esprimono grande apprezzamento per la vivibilità complessiva nella residenza Presenza di un forte investimento formativo nei confronti di tutto il personale

Buone prassi da segnalare

L'organizzazione non ha segnalato Buone Prassi secondo le regole del marchio.

Tuttavia ad esito della visita si segna il percorso di costruzione del Codice Etico e della Carta di identità della

Residenza progettato attraverso la costituzione di Gruppi di lavoro interni che hanno fondato la loro analisi partendo dai Valori del Marchio e contestualizzandoli alla identità della struttura

Criticità rilevate

1 Rispetto

Nella documentazione a disposizione non è segnalata nel dettaglio la modalità di risposta alle istanze dei residenti

2 Autorealizzazione

Valorizzare nella documentazione di presentazione (es. Carta del servizio) l'ottimo livello di accesso e fruibilità del servizio di parrucchiera

3 Operosità

Valorizzare con maggior efficacia l'esito delle numerosissime attività proposte

4 Affettività

Favorire la personalizzazione delle camere anche con strumenti, suppellettili o manufatti esito della propria operatività in residenza

5 Interiorità

Non è chiara l'identificazione del ruolo dello psicologo nel percorso di supporto e sostegno al residente

6 Comfort

Maggiore attenzione nella ubicazione e deposito delle attrezzature sanitarie non in uso

9 Salute

Attivare un percorso di costruzione per una efficace gestione del consenso informato

11 Gusto

Uniformare lo standard di qualità ambientale delle diverse sale da pranzo

12 Vivibilità

Strutturare una modalità di condivisione degli esiti della formazione Facilitare l'individuazione degli spazi nella struttura anche con accorgimenti cromatici e grafici

Altri suggerimenti per intraprendere azioni migliorative

- Estendere a tutti i nuclei della residenza il positivo percorso di contenimento delle contenzioni intrapreso nel

nucleo "C"

- Individuare strumenti o accorgimenti per arricchire e decorare le pareti e gli spazi interni

Osservazioni etnografiche

L'osservazione etnografica si è svolta in diversi spazi della struttura (Stanza del Caminetto, Atrio d'ingresso, Salone, Casa di Teo) ed i suoi esiti in termini di relazione hanno sostanzialmente confermato quanto riportato nel rapporto.

Gli ambienti si presentavano tranquilli, non vi erano rumori disturbanti (le TV accese erano a volume basso) ed adeguatamente illuminati e condizionati.

Il personale presente era adeguato per rispondere ai bisogni dei residenti e supportare le attività proposte.

In tutti gli spazi erano in corso attività.

Presenti numerosi famigliari, alcuni integrati nelle attività in corso.

Note all'attività di audit

La visita si è svolta all'interno di un clima di calorosa accoglienza e grande collaborazione, preparata ed organizzata in ogni dettaglio. L'autovalutazione risulta essere esito di un percorso progettato per gruppi multidisciplinari e coordinato dalle figure interne che hanno partecipato all'ultima edizione del corso per Auditor; la documentazione a disposizione del Team ed a supporto dell'autovalutazione è risultata puntuale, significativa e molto curata nell'allestimento. Apprezzabile il percorso formativo sul marchio rivolto con priorità ai Coordinatori di nucleo, strategia che ne favorisce la diffusione. Rilevante la presenza di un gruppo di volontari numeroso e ben organizzato; ottimo anche l'impianto documentale a supporto. Nel corso della visita si è notata una forte attenzione alla personalizzazione delle attività ed un loro dimensionamento rapportato alle capacità ed alle abilità del residente. All'audit hanno partecipato anche tre osservatori che hanno positivamente contribuito alla suo svolgimento.

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, Crescenzia Martiri è benchmarker del Marchio
Qualità e Benessere**



qualità & benessere