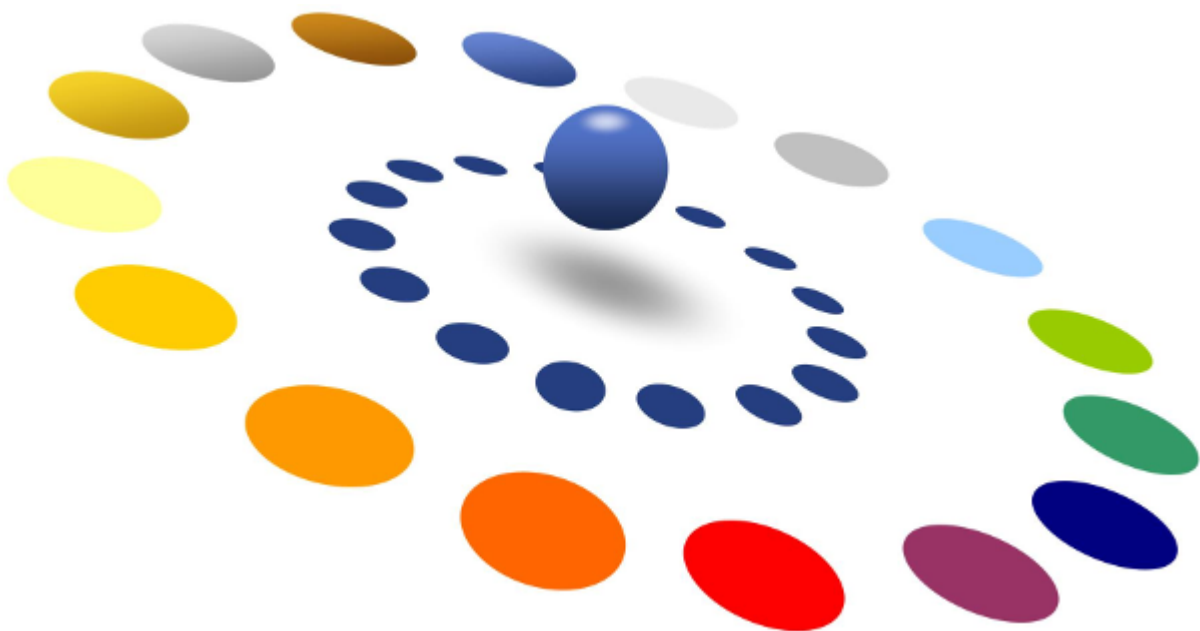


Report Finale di audit

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

Data di audit 28/05/2024



Equipe di audit

- Mario Iesurum
- Serena Buosi
- Manuel Guizzetti

Osservatori

- Monica Moro
- Marcia Maria Oliveira
- Stefania Macali

Nella visita in modalità Benchmarking effettuata in data 28/05/2024, 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	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	Sorte
5.1 Spazio personale di rielaborazione della propria vita	Sorte
6.2 Qualità complessiva dell'ambiente residenziale	Sorte
7.1 Essere ascoltato, personalizzazione presa in carico	Team
8.3 Promozione dell'immagine verso l'esterno e coinvolgimento degli stakeholders significativi	Ente
9.3 Completezza della informazioni sanitarie assistenziali	Team
10.3 Autonomia economica	Team
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.

L'estrazione è avvenuta a fronte di un elenco proposto di 24 persone.

In particolare rispetto al gruppo di emersione, si segnala che si è svolto in una saletta riservata e tranquilla (sala famiglia), i residenti hanno partecipato abbastanza attivamente e può quindi ritenersi di media attendibilità. Una persona non ha partecipato. Il focus è stato condotto da Serena Buosi.

- 1.3 - Attenzione istituzionale alla persona. Percezione dell'attenzione dei vertici istituzionali verso il residente.
- 2.2 - Cura estetica e bellezza della persona. Percezione della presenza, qualità e accessibilità dei servizi di cura alla persona.
- 4.3 - Valorizzazione della propria storia personale e dei propri affetti. Percezione della possibilità di portare con sé oggetti personali e personalizzare i propri spazi.
- 5.1 - Spazio personale di rielaborazione della propria vita. Percezione delle possibilità di riflessione e raccoglimento.
- 6.2 - Qualità complessiva dell'ambiente residenziale. Percezione della qualità dell'ambiente fisico residenziale.
- 7.1 - Essere ascoltato, personalizzazione presa in carico. Percezione della possibilità di partecipazione del residente o dei suoi cari alla gestione del PAI.
- 9.3 - Completezza della informazioni sanitarie assistenziali. Percezione della messa a disposizione delle informazioni sanitarie e assistenziali.
- 12.1 - Vivibilità complessiva all'interno della struttura residenziale. Percezione della vivibilità complessiva da parte dei residenti.

Con riferimento agli indicatori indagati si rileva quanto segue:

La figura del Direttore è nota ai più, ma il gruppo non ricorda il nome. Gli uffici sono noti ad alcuni. “Comandano i preti”, “il Vescovo è il Presidente”, “lo conosco di vista”, “si vede poco”, “è sempre qua”.

Il servizio di cura della persona è noto e gradito. “Una volta al mese la permanente, a metà mese la piega”. “i vestiti gli scelgo io”, “la barba su appuntamento il martedì”, “un giorno si e un giorno no”. Il servizio risulta su appuntamento ed possibile andare anche oltre la cadenza su richiesta.

In merito alla personalizzazione “in camera si può mettere quello che si vuole”, “io ho tutte le foto in armadio”,

“la tv la portiamo da casa e gli facciamo un favore”, “io ho riportato tutto a casa ...”, “loro hanno cura delle cose personali”, “in camera possiamo portare quello che vogliamo”.

Alla domanda se si vuole stare in pace o avere un aiuto: “o stare in camera o in giardino (... perché sta bene va fuori ...)", “c’è il prete e la messa tutti i giorni ... io non ci vado”, “io ci sono andata una volta”, “c’è la Daniela” (ma pare che sia la FKT da successivi indagini).

Il gruppo di anziani manifesta un elevato gradimento della casa “posso ridere e scherzare con tutte le operatrici”, “si stà bene”,

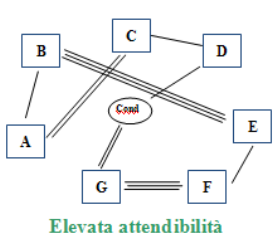
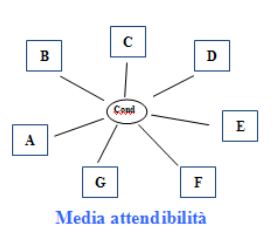
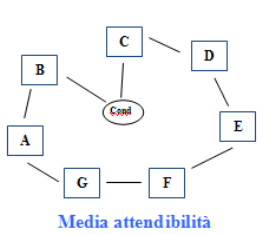
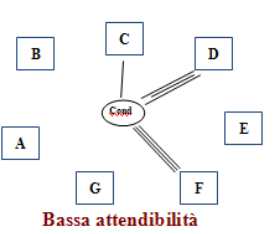
Indagando la qualità complessiva dell’ambiente: “Le oss sono gentili alcune un po’ meno”. “Ero venuto per la moglie e poi sono rimasto qua”. “è più un ospedale o una casa?” ... “no puoi fare quello che vuoi”, “non è un ospedale”, “c’è il dottore, c’è tutto”, “c’è libertà”, “posso passare il tempo con i lavoretti”, “puoi fare quello che vuoi”. Mariana e Federica (sono vestite normali).

La figura del dottore è nota: “è cambiato da poco”

IL PAI non è noto nel gruppo.

L’informazione sanitaria sembra efficace. “hanno tutto il fascicolo”, “io ho l’appuntamento per gennaio”. “Il medico è sempre quello” ma il nome del medico non è noto. “Le infermiere ci sono ... e rispondono gentilmente, basta chiedere”, “parlano con la figlia”.

Alla richiesta di esprimere un giudizio finale della casa: “Si sta bene”, “si si si ... solo quella del bagno e la peggior cosa” e la maggior parte consiglierebbe la casa. “Non ti manca niente”, “Manca casa”, “possono venire anche due volte al giorno”.

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 (n. 3 OSS, n.1 Amministrativa, n.1 EDU, n.1

FKT, n.2 INF), si è svolto in un posto riservato e tranquillo, la partecipazione è stata attiva e ampia, non erano presenti figure dominanti, quindi può ritenersi di alta attendibilità. Il focus è stato condotto da Manuel Guizzetti con la collaborazione del team leader.

Sono stati indagati i seguenti:

12.2 - Valorizzazione e sviluppo delle competenze del personale Consapevolezza dell'importanza della formazione e delle sue ricadute nell'organizzazione.

12.1 - Vivibilità complessiva all'interno della struttura residenziale Percezione del clima interno da parte degli operatori

Con riferimento agli indicatori indagati si rileva quanto segue:

I partecipanti al focus hanno narrato le attività formative svolte e le eventuali ricadute operative. Non sono emerse ricadute significative del corso con la Espanoli. È stato narrato il lavoro di riallineamento dei protocolli e delle procedure infermieristiche come lavoro collegiale e che ha permesso una maggiore uniformità di approccio.

In merito al clima è emerso un buon clima ed un apprezzamento del lavoro in struttura.

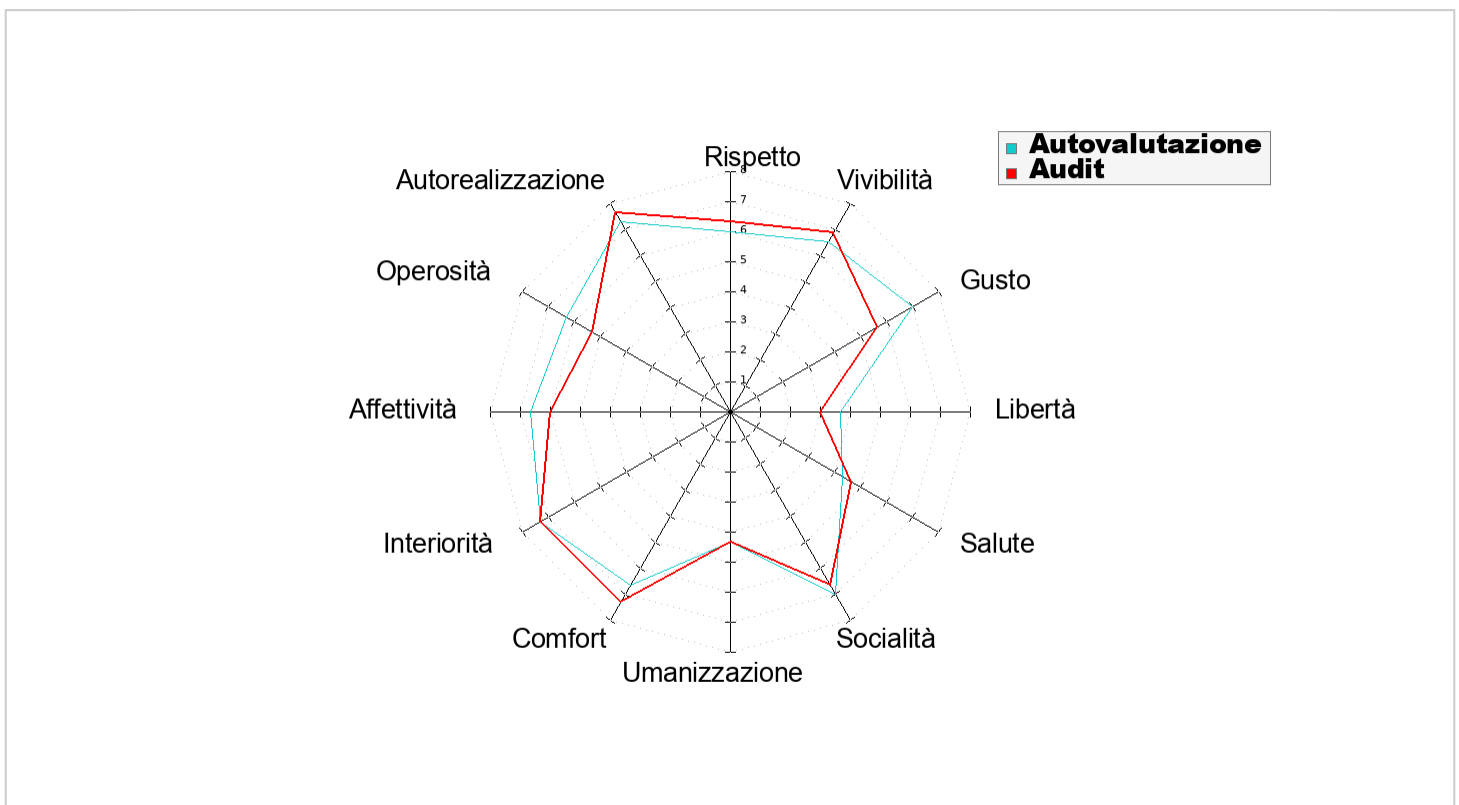
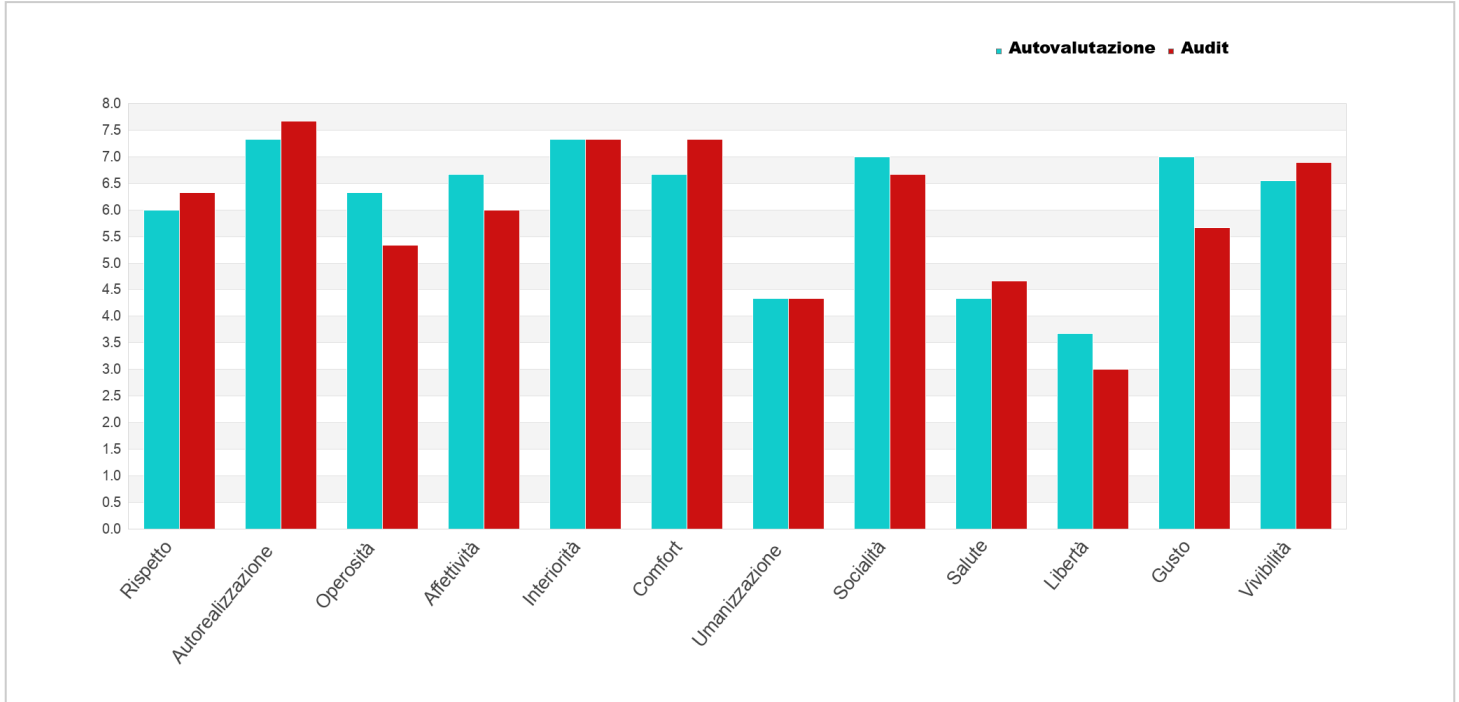
Esiti complessivi di visita

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	6.00	6.33	0.33
2.2 Cura estetica e bellezza della persona	7.33	7.67	0.34
3.2 Mantenimento dell'operosità quotidiana	6.33	5.33	-1
4.3 Valorizzazione della propria storia personale e dei propri affetti	6.67	6.00	-0.67
5.1 Spazio personale di rielaborazione della propria vita	7.33	7.33	0
6.2 Qualità complessiva dell'ambiente residenziale	6.67	7.33	0.66
7.1 Essere ascoltato, personalizzazione presa in carico	4.33	4.33	0
8.3 Promozione dell'immagine verso l'esterno e coinvolgimento degli stakeholders significativi	7.00	6.67	-0.33
9.3 Completezza della informazioni sanitarie assistenziali	4.33	4.67	0.34
10.3 Autonomia economica	3.67	3.00	-0.67
11 Gusto	7.00	5.67	-1.33
12 Vivibilità	6.56	6.89	0.33

Dalla comparazione tra la valutazione effettuata dal team di audit e l'autovalutazione si evidenzia che 10 fattori sono in fascia di scostamento bianca, 2 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

2 Autorealizzazione

Il servizio di cura della persona risulta apprezzato e prevede la disponibilità di servizi integrativi anche a pagamento quali la permanente. Presenza significativa e continuativa del servizio.

3 Operosità

Numerose proposte anche in contemporanea malgrado il limitato numero di educatori presenti in servizio rapporto al numero di residenti.

5 Interiorità

Con la chiusura della sala del culto principale sono presenti numerosi angoli alternativi predisposti. La presenza e le attività religiose, principalmente cattoliche, sono presenti e significative.

6 Comfort

Valutare l'opportunità di meglio definire nella carta dei servizi la possibilità di utilizzo degli spazi comuni per uso personale e familiare, alla luce della buona prassi "Sala Famiglia".

8 Socialità

Presenza di numerosi spazi per l'incontro con i caregiver e per organizzare attività anche all'aperto. Significativa presenza di volontari.

11 Gusto

Alla luce di una qualità alberghiera media di buon livello, valutare di uniformare i comportamenti del personale, la qualità dell'arredo tavolo, gli ambienti del momento del pranzo.

12 Vivibilità

Buono il clima interno dell'organizzazione. Elevato il gradimento della struttura da parte dei residenti. Presenza di spazi intergenerazionali.

Buone prassi da segnalare

Si segnala, anche se non richiesta, la buona prassi intrapresa dalla organizzazione relativa alla rielaborazione dei valori partendo dalla richiesta ai collaboratori di associare delle parole chiave significative per il lavoratore ed alla successiva rielaborazione con apposito sw e presentazione del valore con le parole chiave.

Criticità rilevate

1 Rispetto

Nella Osservazione ambientale si è riscontrata in taluni reparti una ridotta attenzione alla riservatezza e dignità della persona in quanto le porte risultavano spalancate.

2 Autorealizzazione

Valutare l'opportunità di evidenziare all'esterno con maggiore enfasi gli spazi di cura della persona applicando eventualmente cartellonistiche tipo "commerciale".

3 Operosità

Relativamente alla progettualità intrapresa porre maggiore attenzione alla costruzione dei progetti definendo con maggiore dettaglio obiettivi, risorse, modalità esecutive e verifica degli obiettivi attesi. Definire con maggiore dettaglio la capacità dell'organizzazione e l'ammontare dei finanziamenti e sostegni di progetti finalizzati al mantenimento dell'operosità quotidiana.

7 Umanizzazione

La percezione di una progettualità sulla persona e del lavoro di equipe non è presente negli anziani partecipanti al focus. Valutare l'opportunità di migliorare la condivisione dei PAI. Con l'introduzione della cartella informatizzata è iniziato un percorso di miglioramento della formalizzazione del PAI che necessita di un lavoro di affinamento nella definizione degli obiettivi, delle azioni, delle responsabilità e della loro misurabilità per il raggiungimento. Inoltre, prevedere le modalità di coinvolgimento del familiare.

9 Salute

Ambito di miglioramento risulta essere il concetto e l'applicazione pratica del consenso informato della attività invasive rivolte al residente. Valutare di definire in apposito protocollo le modalità e responsabilità di comunicazione delle informazioni sanitarie.

10 Libertà

La gestione del denaro e le strategie per il mantenimento dell'autonomia presenta spazi di miglioramento. Non si sono rilevate modalità di presenza di strumenti di custodia personalizzata del denaro e dei valori.

Altri suggerimenti per intraprendere azioni migliorative

Nulla altro da segnalare

Osservazioni etnografiche

L'osservazione etnografica è avvenuta nel pomeriggio in più punti della struttura, dove erano in corso: attività strutturata, in assenza di attività e di flusso. Si sono rilevati ambienti tranquilli, dove le persone si muovono in autonomia. Nella zona limitrofa alla hall erano in corso lavori di manutenzione eseguiti all'esterno che non erano disturbanti. Buona la relazione degli operatori con i residenti.

Note all'attività di audit

6 Comfort

Si è rilevata una significativa differenza di comfort ambientale nei diversi reparti/nuclei .

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