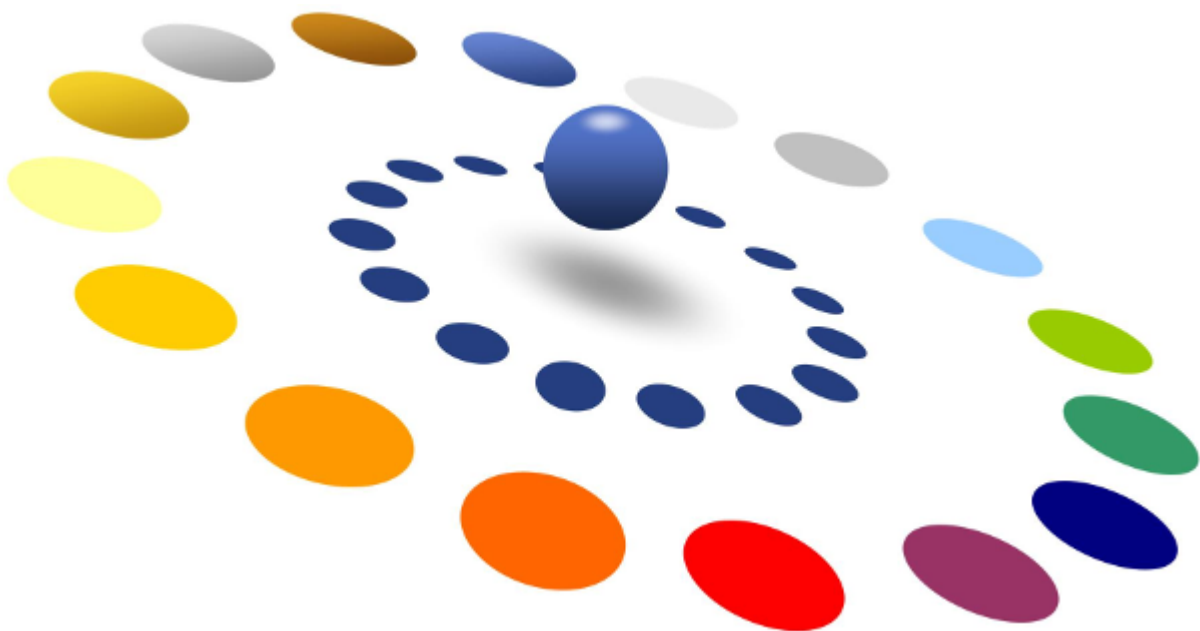


# Report Finale di audit

**A.P.S.P. Del Campana Guazzesi**  
Via P.Bagnoli, 1, 56027 San Miniato (PI)

Data di audit 16/05/2019



## **Equipe di audit**

- Giovanna Paggi
- Camilla Chiari
- Valentina Passerini

## **Osservatori**

- Tiziana Cecchi
- Gian Maria Felicetti

Nella visita in modalità Benchmarking effettuata in data 16/05/2019, 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	Team
2.2 Cura estetica e bellezza della persona	Sorte
3.1 Attenzione alle capacità residue (autonomia)	Team
4.1 Qualità delle relazioni	Ente
5.2 Sostegno psicologico per accettare la nuova situazione di dipendenza	Ente
6.2 Qualità complessiva dell'ambiente residenziale	Sorte
7.3 Dimensione umana del personale	Sorte
8.3 Promozione dell'immagine verso l'esterno e coinvolgimento degli stakeholders significativi	Sorte
9.1 Attenzioni alla valutazione del rischio	Team
10.3 Autonomia economica	Ente
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

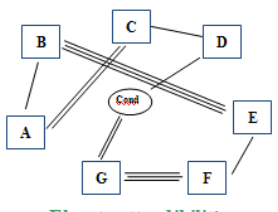
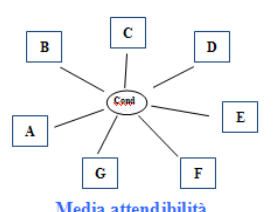
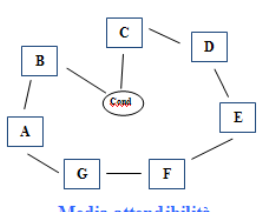
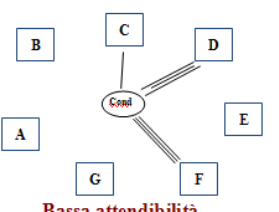
## Gruppo emersione Residenti

I residenti coinvolti nel gruppo di emersione erano 7 (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, del piano primo della Casa Presenti, i residenti hanno partecipato abbastanza attivamente ( 7/7) e il focus può quindi ritenersi di alta attendibilità. Il focus è stato condotto da Camilla Chiari.

Sono stati indagati i seguenti indicatori:

- 1.1.2 Percezione dell' effettiva personalizzazione degli orari
  - 2.2.2 Percezione della presenza, qualità e accessibilità dei servizi di cura alla persona
  - 3.1.3 Percezione dell'effettiva autonomia residua da parte dei residenti
  - 4.1.2 Percezione della qualità delle relazioni tra residenti
  - 5.2.2 Percezione della possibilità di sostegno psicologico
  - 6.2.2 Percezione della qualità dell'ambiente fisico residenziale
  - 7.3.3 Percezione dei residenti della qualità della relazione con il personale
  - 12.1.3 Percezione della vivibilità complessiva da parte dei residenti
- 1.1.2 I residenti sono contenti degli orari, le persone autonome hanno la possibilità di gestire il loro tempo, quelle meno autonome sono condizionate da ritmi organizzativi “ prima gli uomini e poi le donne”.
- 2.2.2 Scelgono autonomamente cosa indossare, non si rileva alcun problema sulla possibilità di accedere al servizio di parrucchiere/barbiere.
- 3.1.3 Solo una persona del gruppo racconta che ama molto passare il tempo facendo lavoretti a maglia/uncinetto. Ci ha raccontato che in camera ha una targa con il riconoscimento per questa sua attività. Gli altri percepiscono la fisioterapia come opportunità per mantenere la propria autonomia.
- 4.1.2 Non ci sono contrasti, alcune signore ci dicono “ a tavola si parla delle nostre cose”.
- 5.2.2 Il personale è disponibile all'ascolto.
- 6.2.2 12.1.3 Tutti apprezzano la struttura come ambiente familiare “ se stessi bene, mi parrebbe di essere in Paradiso”, “è come se fossi in casa mia” “è bella si vede tutta la campagna” “il salone è bello” ,“ su è un po' ristretto, mentre giù è ampio” “è pulito e preciso”, “appena vedono un foglio lo raccattano subito”.

7.3.3 I residenti percepiscono la disponibilità del personale “se gli si chiede un piacere si fanno in due”, “sono bravi, educati e sanno fare le cose”, “ci conoscono e ci chiamano per nome”.

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. 4 OSS, n. 1 FKT, n.2 INF, n.1 Animatore), si è svolto nella stessa stanza del focus group con i residenti, la partecipazione è stata attiva e ampia, quindi può ritenersi di alta attendibilità. Il focus è stato condotto da Valentina Passerini.

Sono stati indagati i seguenti indicatori:

1.1.3 Orientamento organizzativo alla personalizzazione degli orari

12.1.2 Percezione del clima interno da parte degli operatori

12.2.3 Consapevolezza dell'importanza della formazione e delle sue ricadute nell'organizzazione

1.1.3 I comportamenti possono variare a seconda delle diverse situazioni: gli orari dei pasti sono fissi a meno che i residenti non abbiano particolari esigenze come visite mediche o uscite, in quel caso gli operatori si adoperano per tenere in caldo il pasto.

Per il momento del risveglio esiste un'autonomia da parte degli operatori nel gestire la situazione. Ritengono che l'anziano non percepisca la possibilità di flessibilità. Vengono elencati diversi esempi di persone a cui è stata effettuata una personalizzazione degli orari ( M.Teresa si alza quando vuole, Emilio va a colazione alle 10, M.Grazia rimane alzata la sera a vedere la TV, a Lea viene somministrata la terapia nutrizionale alle 5 del pomeriggio come da lei richiesto.

12.1.2 Il clima interno è buono, emergono difficoltà di comunicazione tra diverse figure professionali.

12.2.3 Graditi alcuni eventi del 2018, ci viene raccontato che dalla difficoltà nella scrittura delle consegne è in corso una formazione su questo aspetto.

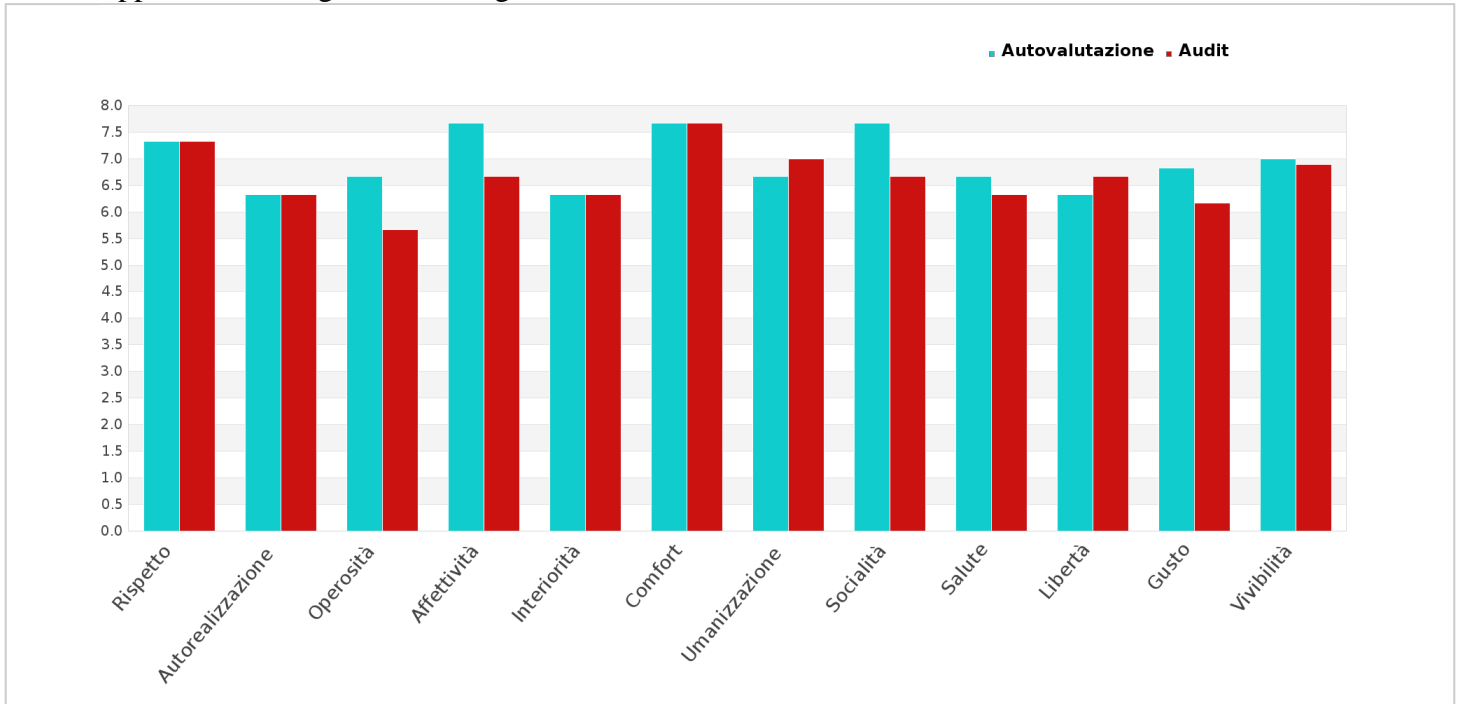
## Esiti complessivi di visita

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	7.33	7.33	0
2.2 Cura estetica e bellezza della persona	6.33	6.33	0
3.1 Attenzione alle capacità residue (autonomia)	6.67	5.67	-1
4.1 Qualità delle relazioni	7.67	6.67	-1
5.2 Sostegno psicologico per accettare la nuova situazione di dipendenza	6.33	6.33	0
6.2 Qualità complessiva dell'ambiente residenziale	7.67	7.67	0
7.3 Dimensione umana del personale	6.67	7.00	0.33
8.3 Promozione dell'immagine verso l'esterno e coinvolgimento degli stakeholders significativi	7.67	6.67	-1
9.1 Attenzioni alla valutazione del rischio	6.67	6.33	-0.34
10.3 Autonomia economica	6.33	6.67	0.34
11 Gusto	6.83	6.17	-0.66
12 Vivibilità	7.00	6.89	-0.11

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**

### 3.1 - Attenzione alle capacità residue (autonomia)

Si apprezza la valorizzazione del ruolo dei residenti con la targa, appesa nelle camere, da parte della Direzione Aziendale e il pranzo di riconoscimento al ristorante

### 4.1 - Qualità delle relazioni

Si percepisce la reale personalizzazione delle camere da parte dei residenti e non da parte del personale.

### 5.2 - Sostegno psicologico per accettare la nuova situazione di dipendenza

Grande capacità da parte dell'organizzazione di creare due stanze per il rilassamento e il benessere psicologico in maniera semplice ed efficace.

Nella Cappella interna alla struttura la disposizione delle panche consente di accedere facilmente alle carrozzine.

### 6.2 - Qualità complessiva dell'ambiente residenziale

Nonostante la grandezza della struttura con ampi spazi, sono stati creati ambienti caldi e confortevoli che rendono l'ambiente familiare.

### 8.3 - Promozione dell'immagine verso l'esterno e coinvolgimento degli stakeholders significativi

Si riconosce l'impegno della struttura ad essere parte attiva del contesto territoriale con le sue numerose iniziative.

## **Buone prassi da segnalare**

La disponibilità dell'uso gratuito di un telefono a tutti i piani

La riproduzione su pellicola adesiva della facciata della residenza applicata su una delle pareti del salone polifunzionale rende l'ambiente molto di "vita".

## **Criticità rilevate**

### 4.1 - Qualità delle relazioni

Non emerge nessuna promozione del coinvolgimento del servizio animazione nelle relazioni tra residenti

### 6.2 - Qualità complessiva dell'ambiente residenziale

Dare maggiore evidenza dell'utilizzo, con la famiglia, degli spazi comuni.

### 7.3 Dimensione umana del personale

Si considera importante mettere in atto l'azione di miglioramento prevista dal report di autovalutazione relativamente al fattore umanizzazione.

### 8.3 - Promozione dell'immagine verso l'esterno e coinvolgimento degli stakeholders significativi

Si raccomanda di rendere maggiormente attivo il ruolo dei familiari nelle scelte .

Si apprezza la presenza di un grande numero di volontari, si consiglia però di definirne maggiormente le attività al fine di integrare il servizio animazione.

#### 9.1 - Attenzioni alla valutazione del rischio

Ben fatto il PAI per prevenire i rischi relativi all'istituzionalizzazione, rendendo maggiormente espliciti gli interventi da adottare poichè non risulta evidente il monitoraggio e la pianificazione conseguente. Diffondere una maggiore cultura della segnalazione, ad oggi fatta solo per segnalazioni di guasti. Definire le azioni da intraprendere in funzione del livello di rischio clinico assistenziale rilevato.

##### 11 Gusto

Rendere più leggibile e accattivante il menu del giorno

Maggiore attenzione alle diverse modalità di apparecchiatura (brocca, bottiglia, posate plastica, posate di acciaio, bicchieri plastica, bicchieri di vetro) e alle modalità con cui si sparecchia.

##### 12 vivibilità

Migliorare la segnaletica interna per rendere più facile l'orientamento

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

Un desiderio emerso nel focus group con i residenti è poter dire il rosario alla sera, soprattutto nel mese Mariano.

### **Osservazioni etnografiche**

L'osservazione è avvenuta nella sala al piano terra, al piano primo.

La valutazione è stata effettuata alle ore 15.30. Al piano terra nella sala polifunzionale l'ambiente è ampio, gli anziani sono seduti, riposano, la tv è accesa ma nessuno la guarda. Si sente il rumore fastidioso della televisione nella saletta accanto. Un'operatrice rileva la scelta del menu avvicinandosi con garbo agli anziani. Una signora fa la maglia. L'ambiente è tranquillo se non fosse stato per le due televisioni accese contemporaneamente. Improvvisamente sono entrati due operatori e si è creata una certa confusione che ha prodotto un pò di frustrazione in alcuni anziani che non riuscivano a far sentire le proprie richieste e a quel punto hanno cominciato ad imprecare. L'animatrice ha quindi proposto due attività e ha fatto scegliere gli anziani e quindi creato il gruppo. Molto apprezzato un gesto di un oss nei riguardi di un residente addormentato, che rilevando gonfiore alle caviglie provvedeva a sollevarle.

La valutazione è stata inoltre fatta al primo piano dove erano presenti circa 15 anziani, 1 volontario e 3 oss. Il volontario sembrava non sapere cosa fare, l'educatrice è intervenuta per creare un'attività. Illuminazione adeguata e volume della televisione non fastidioso. L'ambiente risultava tranquillo. Circa dieci residenti erano collocati sulle poltrone, alcune elettriche, tutti liberi da contenzione. Viene servita la merenda e gli operatori stimolano i residenti a mangiare da soli. Ampia la scelta per la merenda.



## **Note all'attività di audit**

Nella autovalutazione condotta dalla struttura non si sono segnalate aree da migliorare,. Si ricorda di anonimizzare tutti i documenti inseriti a portale.

L'audit si è svolto secondo programma in un clima positivo e di proficua collaborazione.

L'autovalutazione è risultata completa ed i documenti quasi sempre adeguati alla valutazione. Il piano di verifica è stato attuato con alcune modifiche alla sequenza della attività tra le tempistiche di osservazione e di verifica documentale con l'osservazione etnografica. All'audit erano presenti due osservatori: G.Maria Felicetti e Tiziana Cecchi

## **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 A.P.S.P. Del Campana Guazzesi  
Via P.Bagnoli, 1, 56027 San Miniato (PI)  
è benchmarker del Marchio Qualità e Benessere 2017**