

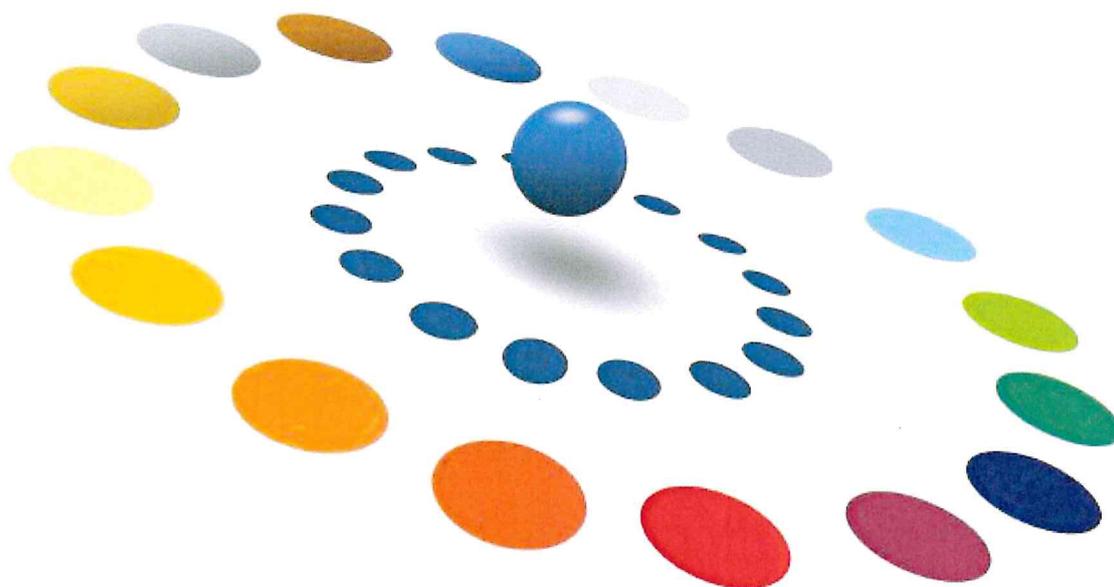


qualità & benessere

Report Finale di audit

Casa Albergo per Anziani
Via del Santuario n. 31, 45026 Lendinara (RO)

Data di audit 06/06/2019



Equipe di audit

- Barbara Colombo
- Karin Faggionato
- Laura Ceresini

Osservatori

- Rocco Girelli
- Antonella Brugnetta
- Silvia Sperandio

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'M. Ceresini'.

Nella visita in modalità Benchmarking effettuata in data 06/06/2019, 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.

1.2 Rispetto della riservatezza e della dignità della persona	Team
2.2 Cura estetica e bellezza della persona	Ente
3.2 Mantenimento dell'operosità quotidiana	Sorte
4.2 Poter accudire animali o interagire con essi	Team
5.2 Sostegno psicologico per accettare la nuova situazione di dipendenza	Sorte
6.1 Disponibilità di verde	Team
7.3 Dimensione umana del personale	Ente
8.1 Radicamento e riferimento territoriale (ubicazione fisica in centro, no isolamento)	Ente
9.2 Conciliazione tra cura e qualità della vita	Sorte
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

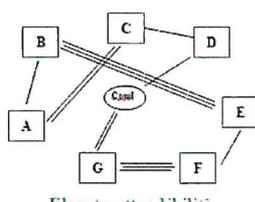
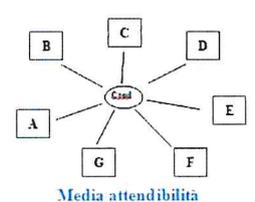
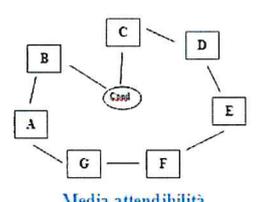
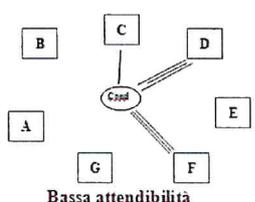
Gruppo emersione Residenti

I residenti coinvolti nel gruppo di emersione erano 10 (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 Karin Faggionato.

Le interazioni sono state molte e spontanee e le risposte ricche di spunti propositivi.

Sono stati indagati tutti gli indicatori da Piano.

Non erano presenti figure dominanti e tutti i residenti presenti hanno partecipato volentieri fino al termine; sono intervenuti anche due residenti non sorteggiati ma per loro espresso desiderio.

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 10 professionisti (Logopedista, Infermiere, OSS, Fisioterapista, Amministrativa, Addetta ai servizi alberghieri, Educatrice) si è svolto in un posto riservato e tranquillo, la partecipazione è stata ampia, quindi può ritenersi di alta attendibilità. Il focus è stato condotto da Laura Ceresini.

Le interazioni sono state numerose e quasi sempre spontanee; due operatori hanno esposto il loro punto di vista solo su sollecitazione.

Erano presenti due figure dominanti (OSS) e due di recentissima assunzione.

Tutti gli indicatori sono stati indagati.

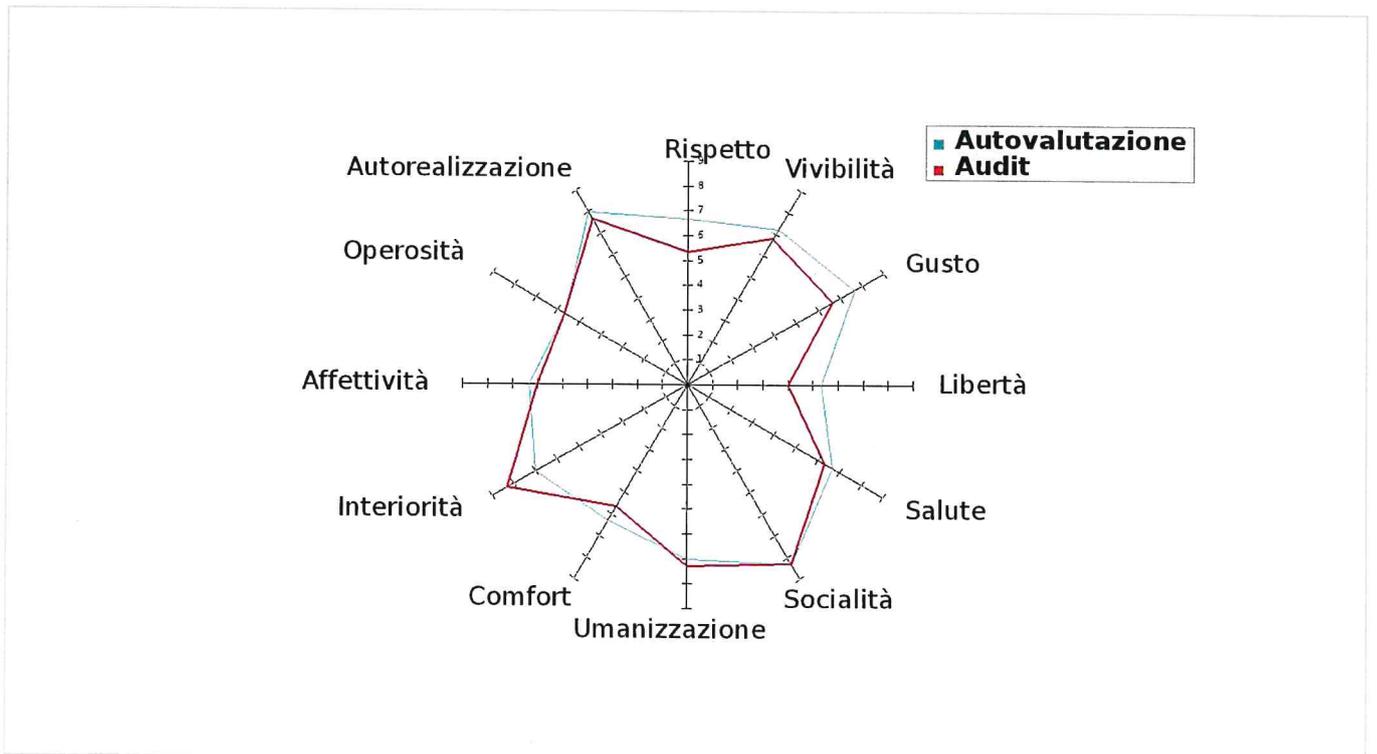
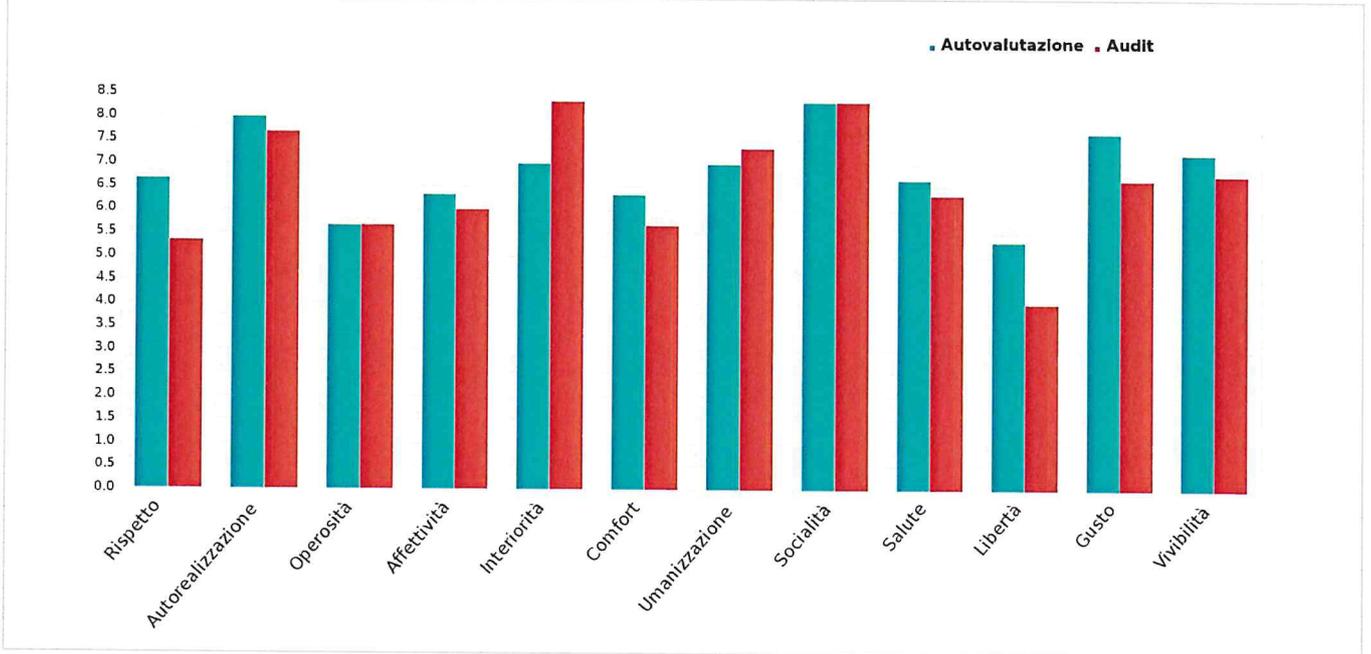
Esiti complessivi di visita

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
1.2 Rispetto della riservatezza e della dignità della persona	6.67	5.33	-1.34
2.2 Cura estetica e bellezza della persona	8.00	7.67	-0.33
3.2 Mantenimento dell'operosità quotidiana	5.67	5.67	0
4.2 Poter accudire animali o interagire con essi	6.33	6.00	-0.33
5.2 Sostegno psicologico per accettare la nuova situazione di dipendenza	7.00	8.33	1.33
6.1 Disponibilità di verde	6.33	5.67	-0.66
7.3 Dimensione umana del personale	7.00	7.33	0.33
8.1 Radicamento e riferimento territoriale (ubicazione fisica in centro, no isolamento)	8.33	8.33	0
9.2 Conciliazione tra cura e qualità della vita	6.67	6.33	-0.34
10.3 Autonomia economica	5.33	4.00	-1.33
11 Gusto	7.67	6.67	-1
12 Vivibilità	7.22	6.78	-0.44

Dalla comparazione tra la valutazione effettuata dal team di audit e l'autovalutazione si evidenzia che 8 fattori sono in fascia di scostamento bianca, 4 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

Dal Focus operatori: emerge un'ottima consapevolezza del rispetto e della dignità della persona ("Bisogna stare molto attenti a toccare la sfera intima; è come mettere le mani in profondità" "mi do un po' di tempo per conoscere" "dare speranza di autonomia")

2 Autorealizzazione

Da focus Residenti: emerge una forte consapevolezza dei servizi di cura alla persona nei contenuti, tempi ed attività; la parrucchiera è molto apprezzata ("possiamo andare quando vogliamo". Parrucchiera presente con ampia apertura oraria. Molto curato l'aspetto estetico delle signore. Molti uomini vestono con camicia e maglione.

3 Operosità

Assegnazione di compiti specifici a residenti per il mantenimento del verde.

4 Affettività

Presenza di un progetto strutturato con il cane Penny e di un acquario

5 Interiorità

Dal focus residenti: la figura della psicologa è riconosciuta ("E' la Giulia" "viene lei a cercarmi"). Ricordano il colloquio all'ingresso e la ricorrenza di un successivo una volta l'anno. Presenza di piccoli spazi molto curati nei dettagli fruibili sia per il rilassamento personale che i per i colloqui con i famigliari. Presenza di una rendicontazione mensile dettagliata con i residenti, con il personale e con i famigliari

6 Comfort

Presenza del giardino di inverno e di due ampie zone di cui una protetta dall'esterno.

7 Umanizzazione

Approccio personalizzato da parte degli operatori Da Focus residenti: emerge una percezione dei residenti dell'attenzione, educazione e gentilezza del personale ("l'educazione non manca" "alla mattina ci danno il buongiorno")

8 Socialità

Presenza di presidi sanitari molto significativi (guardia medica, dentista) Da focus residenti: emerge una forte consapevolezza del grado di apertura della struttura ed anche un gradimento per le possibilità di accesso e le iniziative proposte

9 Salute

Da Focus operatori emerge forte sensibilità alla condivisione delle informazioni tra le diverse figure professionali

11 Gusto



Ottimo l'allestimento della tavola e la presenza di condimenti in confezione monouso nelle sale al piano terra e al nucleo viola Molto accurato l'approccio al residente da parte degli operatori; la scelta viene accompagnata ed erano noti a tutti gli operatori i gusti e le abitudini dei residenti.

12 Vivibilità

Da focus residenti: emerge una forte soddisfazione per la vivibilità nella struttura ("E' meglio che a casa") nella consapevolezza dei limiti della vita di comunità ("Prendere con filosofia e tirare avanti") Ambienti ampi, ben curati ed accoglienti. Molto importante lo spazio del bar quale ambiente di socializzazione anche con l'esterno Assenza di odori Da Focus operatori emerge una sostanziale sensazione di buon clima interno; vi è una discreta consapevolezza dell'importanza formativa Reception sempre presidiata

Buone prassi da segnalare

L'organizzazione non ha presentato Buone Prassi

Criticità rilevate

1 Rispetto

Non in tutte le camere sono presenti strumenti di separazione. Da focus operatori emerge l'impatto negativo sulla personalizzazione della cura causato dal turn over degli operatori di Cooperativa

2 Autorealizzazione

Prevedere un supporto alla parrucchiera per l'accompagnamento dei residenti. Segnalare meglio l'ubicazione della sala della parrucchiera e l'orario risulta poco visibile per i residenti.

4 Affettività

Non sono presenti accorgimenti ambientali per l'accoglienza di animali occasionali Valorizzazione degli spazi anche esterni esistenti per la progettazione di attività di interazione con animali (es. giardino d'inverno)

6 Comfort

Da focus residenti: il giardino non è vissuto come spazio raggiungibile autonomamente. ("devo aspettare che mi porti mia nuora"). Anche il giardino d'inverno non è accessibile senza operatore ("io volevo andare da solo ma mi hanno detto di no") Potenziamento delle attività di ortoterapia nel giardino d'inverno. Progettazione specifica che preveda attività effettuata nel verde esterno.

7 Umanizzazione

Da Focus residenti: non hanno piena percezione di poter esprimere le loro richieste ("mi vergogno perchè gli uomini fanno il bagno alle donne; potevo chiederlo?")

9 Salute

Approccio alla riduzione delle contenzioni farmacologiche e all'accanimento terapeutico

10 Libertà

Individuazione di strategie organizzative che permettano la gestione personalizzata del denaro anche per i meno autonomi Possibilità di custodire in sicurezza i propri beni

11 Gusto

Allestimento della sala e tavola al nucleo Dalia Attenzione ai requisiti di igiene richiesti al personale somministratore dalla normativa HACCP Modalità di tagliare il cibo nel piatto da parte degli operatori non rispettosa del mantenimento delle differenziazioni di gusto Aiuto nell'imbocco da parte dell'operatore sedendosi di fianco

12 Vivibilità

Da focus residenti: si lamenta diffusamente la perdita di capi di abbigliamento personale nel servizio di lavanderia senza comprendere come si possa reclamare e senza possibilità di rimborso ("le cose sporche che mi cambio non tornano sempre, sono preoccupato per questo" "hanno il nome non dovrebbero smarrirla" "non mi hanno mai rimborsato nulla"). Da Focus operatori: Il turn over interno ha un impatto negativo e appesantisce il carico di lavoro dei singoli ("ci aiutiamo" "purtroppo c'è troppo turn over, non è facile cucire rapporti" "ci vuole un fisico bestiale" "ci stanno spremendo a dovere") . Non vi è un ritorno strutturato dei momenti di condivisione delle ricadute formative

Altri suggerimenti per intraprendere azioni migliorative

Oltre a quanto già segnalato nei singoli fattori si suggerisce quanto segue:

- dare maggiore evidenza alle capacità recettive della struttura, sia sul sito web che sulla Carta dei servizi
- l'approccio alle tematiche sanitarie e di appropriatezza delle cure pare più orientata ad una personale sensibilità che ad una visione multidimensionale governata e monitorata
- diffondere maggiormente la cultura della possibilità di scelta e di presentare richieste da parte dei residenti
- effettuare un'analisi organizzativa legata alla misurazione ed all'incidenza del turn over del personale di assistenza e dei suoi impatti sul clima organizzativo, individuando strategie di contenimento e governo.
- per ottimizzare i tempi dei trattamenti specialistici (es.parrucchiera, barbiere, fisioterapia) che richiedono spostamenti, valutare l'opportunità di utilizzare volontari.

Osservazioni etnografiche

L'osservazione etnografica si è svolta nell'atrio di ingresso, in una sala di attività ed in palestra.

Gli ambienti risultavano adeguati alle attività svolte per luminosità, spazi e rumore.



qualità & benessere

La palestra risultava molto affollata; erano presenti un numero di residenti elevato (circa 15) con 3 FKT e 2 volontari, alcuni risultavano inattivi perchè non accompagnati nella loro attività.

Le interazioni tra residenti erano presenti, molto collaborative e di solidarietà reciproca; si è avuta la percezione che si sentissero in famiglia.

Le interazioni tra residenti ed operatori appaiono molto positive e rispettose, caratterizzate da un'approccio gentile e discreto.

Note all'attività di audit

La visita si è svolta in un clima di positiva collaborazione; il Piano è stato rispettato nelle attività previste.

L'autovalutazione della struttura si è presentata sostanzialmente coerente con la valutazione del team ma non sempre completa dal punto di vista documentale.

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 Albergo per Anziani
Via del Santuario n. 31, 45026 Lendinara (RO)
è benchmarker del Marchio Qualità e Benessere 2017**