



# REPORT FINALE di AUDIT

A.P.S.P. "S. Spirito - Fondazione Montel" - sede via Pive

## Equipe di audit

- Gradari Claudio
- Matteotti Anita
- Toniolo Michela

Data di effettuazione della visita 11 ottobre 2012



Nella visita effettuata in data 11 ottobre 2012, si è approfondita l'analisi e la verifica dei seguenti determinanti, procedendo alla verifica documentale ed alla osservazione ambientale ove richiesto ed effettuando 1 gruppo di emersione con i residenti e 1 focus group con gli operatori della struttura.

### Parte prima – Determinati verificati

#### Determinanti scelti dalla Struttura

Fattore	Determinante	Piano di miglioramento allegato al presente report
6. Comfort	6.2 - Qualità complessiva dell'ambiente residenziale	No
7. Umanizzazione	7.1 - Essere ascoltato, personalizzazione presa in carico	No
9. Salute	9.1 - Competenza del personale	Si

#### Determinanti previsti da procedura di Audit

Fattore	Determinante
2. Autorealizzazione	2.1 - Attenzione alla realizzazione della persona anche attraverso interessi e hobby personali
2. Autorealizzazione	2.2 - Cura estetica e bellezza della persona
2. Autorealizzazione	2.3 - Valorizzazione del protagonismo e della creatività dei residenti
3. Operosità	3.1 - Attenzione alle capacità residue (autonomia)
3. Operosità	3.2 - Mantenimento dell'operosità quotidiana
3. Operosità	3.3 - Animazione qualificata e non infantile
8. Socialità	8.1 - Radicamento e riferimento territoriale (ubicazione fisica in centro, no isolamento)
8. Socialità	8.2 - Relazione con il territorio in termini di contatto
8. Socialità	8.3 - Promozione dell'immagine verso l'esterno
11. Gusto	11.1 - Varietà e gusto del cibo
11. Gusto	11.2 - Cura del servizio ristorativo e della presentazione
11. Gusto	11.3 - Adattamento del servizio di ristorazione a residenti con particolari patologie
12. Vivibilità	12.1 - Qualità complessiva dell'ambiente residenziale
12. Vivibilità	12.2 - Qualità organizzativa
12. Vivibilità	12.3 - Qualità del clima organizzativo

#### Determinanti scelti da Team Leader

Fattore	Determinante
---------	--------------

#### Determinanti estratti a sorte

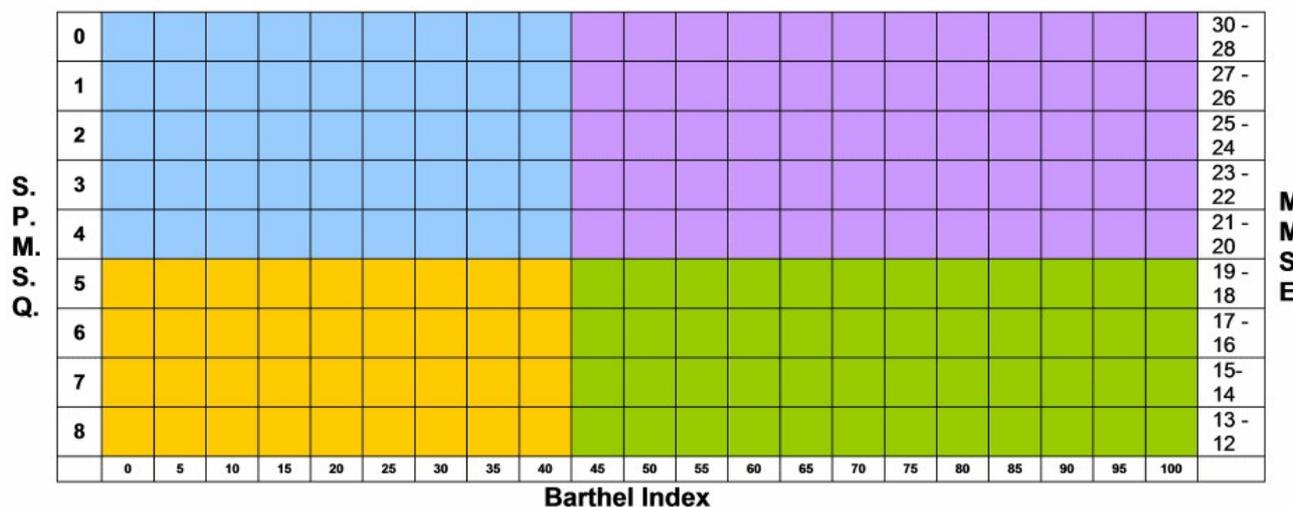
Fattore	Determinante
1. Rispetto	1.3 - Attenzione istituzionale alla persona
4. Affettività	4.1 - Qualità delle relazioni
5. Interiorità	5.2 - Sostegno psicologico per accettare la nuova situazione di dipendenza
10. Libertà	10.1 - Possibilità di muoversi senza restrizioni



**Parte seconda – Esiti del gruppo di emersione con i Residenti e con il Personale**

**Gruppo emersione Residenti**

I residenti coinvolti nel gruppo di emersione erano 7 e presentavano caratteristiche cognitive – funzionali come di seguito evidenziato.



In particolare rispetto al gruppo di emersione si segnala quanto segue:  
un residente ha lasciato il focus per sordità; media attendibilità

**Focus Group Personale**

Al focus group con il Personale hanno partecipato Infermieri, Fisioterapisti, Educatori, Oss, Medico, Coordinatore e rispetto agli esiti si segnala quanto segue:  
gruppo molto partecipato, ad elevata attendibilità

**Valutazione in merito alla attendibilità dei focus**

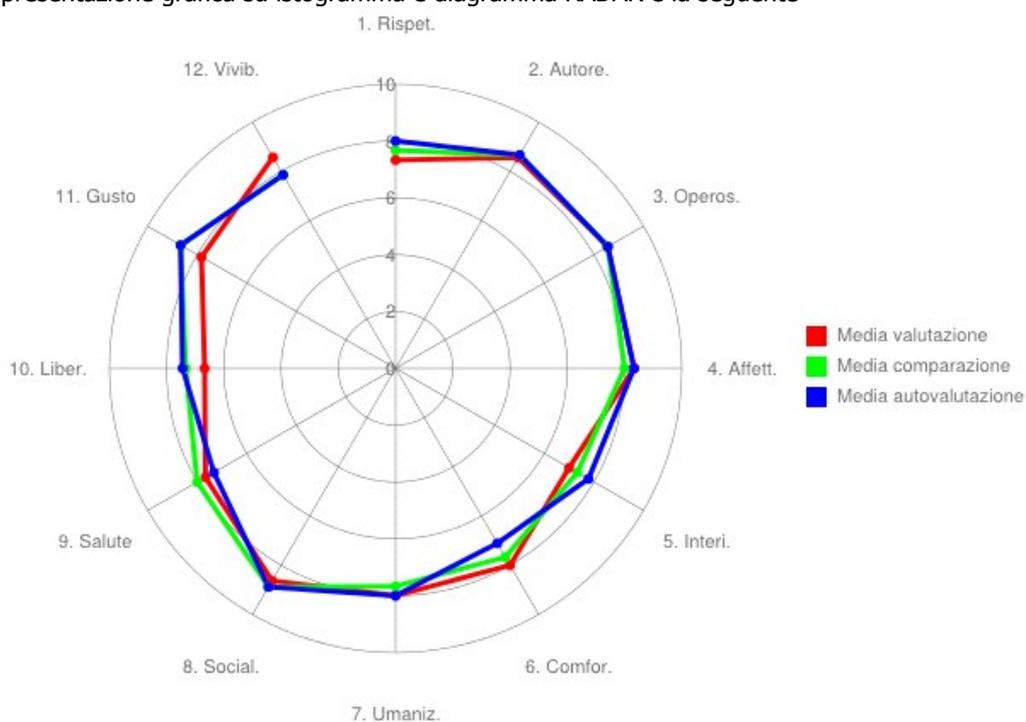
FgR				
<b>MAPPA INTERAZIONE I</b>	 <b>Elevata attendibilità</b>	 <b>Media attendibilità</b>	 <b>Media attendibilità</b>	 <b>Bassa attendibilità</b>
	<b>FgP</b>			

### Parte quarta – Esiti complessivi della visita

Dalla analisi comparata dei risultati emersi in fase di autovalutazione e di valutazione e dalla rielaborazione degli scostamenti su ciascun fattore, emerge quanto sotto evidenziato:

Fattore	Media valutazione	Media autov. per comparazione	Differenza	Media autovalutazione
1. Rispetto	7,33	7,67	-0,33	8,00
2. Autorealizzazione	8,56	8,67	-0,11	8,67
3. Operosità	8,56	8,56	0,00	8,56
4. Affettività	8,33	8,00	0,33	8,33
5. Interiorità	7,00	7,33	-0,33	7,78
6. Comfort	8,00	7,67	0,33	7,11
7. Umanizzazione	8,00	7,67	0,33	8,00
8. Socialità	8,63	8,88	-0,25	8,88
9. Salute	7,67	8,00	-0,33	7,33
10. Libertà	6,67	7,33	-0,67	7,44
11. Gusto	7,83	8,67	-0,83	8,67
12. Vivibilità	8,57	7,86	0,71	7,86

La cui rappresentazione grafica su istogramma e diagramma RADAR è la seguente



Dalla comparazione tra la valutazione effettuata dal team di audit l'autovalutazione dell'ente si rileva che 7 o più fattori sono in fascia di scostamento bianca e meno di 5 fattori sono in fascia di scostamento rossa. Pertanto si ritiene che l'autovalutazione possa considerarsi complessivamente COERENTE ed ATTENDIBILE e la stessa è validata senza riserva.



## 1. Punti di forza rilevati

- sistema di gestione della formazione - (FATTORE 9)
- sistema di comunicazione e promozione, con diverse pubblicazioni e comitato editoriale interno (FATTORE 8)
- animazione domenicale con coinvolgimento personale interno formato e famigliari (FATTORE 3)

### 1.1. Buone prassi da segnalare

- questionario di benessere organizzativo
- strumenti informatici di gestione dati extra sw CBA
- video promozionale dell'immagine
- presenza di un referente 365/365

## 2. Criticità rilevate

non si segnalano criticità particolari, considerati i punteggi mediamente elevati su tutti i fattori

### 2.1. Suggerimenti per intraprendere azioni migliorative

integrare il progetto diete per patologie con altre patologie (es. nefropatie, epatopatie, ecc)

## 3. Osservazioni emerse

l'audit è stato condotto correttamente, con ampia collaborazione del personale e una buona organizzazione; si conferma l'attribuzione del Best Performer per i fattori AUTOREALIZZAZIONE, OPEROSITA', SOCIALITA'

Nel focus del personale, l'immagine emersa come sintesi della struttura è quella della CITTADELLA !

## 4. Conclusioni

**Best performer** = poiché la valutazione è stata validata senza riserva e un fattore si presenta complessivamente superiore a 9 e vi è una buona prassi rilevabile per almeno un determinante dello stesso fattore (illustrare la situazione). In questo caso l'ente può usare sia l'autovalutazione che la valutazione per effettuare confronti di sistema e per rendere pubblici i propri risultati, inoltre la sua buona prassi viene resa pubblica nel sistema e si suggerisce all'Ente di accettare visite e richieste di disseminazione e diffusione della buona prassi da altri Enti aderenti al modello.

Gli enti che hanno raggiunto la qualifica di Benchmarker o di Best performer e hanno l'autovalutazione validata senza riserva, possono – se lo ritengono – partecipare al confronto su scala extraregionale dall'anno successivo.

Il presente report è stato consegnato a: \_\_\_\_\_

Firma responsabile team	Firma del referente della struttura