



# REPORT FINALE di AUDIT

A.P.S.P. "S. Spirito - Fondazione Montel"

## Equipe di audit

- Giordani Massimo
- Librera Carlo
- Foglio Cinzia

Data di effettuazione della visita 08 novembre 2011



Nella visita effettuata in data 08 novembre 2011, 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
2. Autorealizzazione	2.3 - Valorizzazione del protagonismo e della creatività dei residenti	No
7. Umanizzazione	7.2 - Qualità dell'assistenza	No
8. Socialità	8.3 - Promozione dell'immagine verso l'esterno	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
3. Operosità	3.2 - Mantenimento dell'operosità quotidiana
4. Affettività	4.1 - Qualità delle relazioni
4. Affettività	4.2 - Poter accudire animali o interagire con essi
4. Affettività	4.3 - Valorizzazione della propria storia personale e dei propri affetti
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
9. Salute	9.2 - Conciliazione tra cura e qualità della vita
10. Libertà	10.1 - Possibilità di muoversi senza restrizioni
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

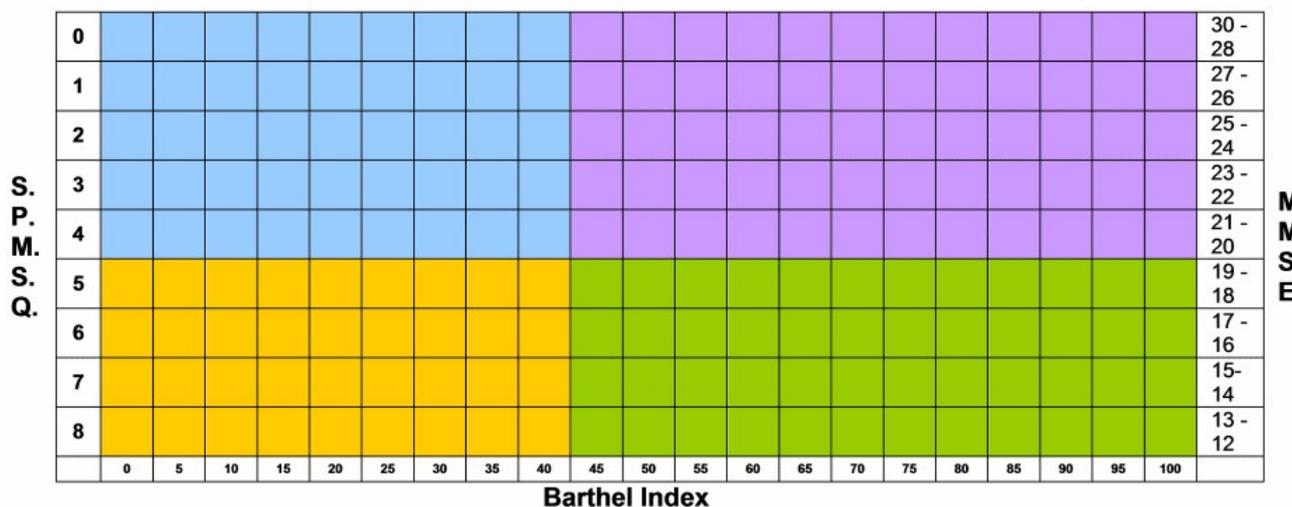
Fattore	Determinante
1. Rispetto	1.2 - Rispetto della riservatezza e della dignità della persona
5. Interiorità	5.3 - Accompagnamento alla morte
6. Comfort	6.2 - Qualità complessiva dell'ambiente residenziale



**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 5 e presentavano caratteristiche cognitive – funzionali come di seguito evidenziato.



**In particolare rispetto al gruppo di emersione si segnala quanto segue:**

L'estrazione dei partecipanti è stata possibile salvo qualche difficoltà correlata alla disponibilità contingente di alcune delle persone estratte. La partecipazione è stata significativa, grazie anche ai numerosi stimoli offerti in fase di conduzione, ed è stato possibile esplorare con completezza tutti gli indicatori previsti. Il livello di attendibilità complessivo è medio. Il grado di soddisfazione, pur in presenza di alcune aspettative e contenute e svelato e condiviso, salva la nostalgia di casa. Comunque la struttura è percepita come una casa o un albergo e consigliata anche ad altri.

**Focus Group Personale**

Al focus group con il Personale hanno partecipato Infermieri, Fisioterapisti, Oss, Oss S, Altro e rispetto agli esiti si segnala quanto segue:

Era presente un Oss referente di nucleo e un animatore non educatore, il gruppo ha interagito in maniera fresca e spontanea con la partecipazione di tutte le figure professionali, anche se un po' più defilate quelle del fisioterapista e dell'infermiere. Il clima percepito è molto buono e vi è un elevato senso di appartenenza, emerge in taluni passaggi una certa rigidità organizzativa che si riflette nella necessità di un forte rigore perché tutto funzioni bene (meccanismi dell'orologio), che rende a volte meno calda la cooperazione interna pur elevata. Setting ottimo. La metafora condivisa è stata quella del meccanismo di precisione con ingranaggi tipo orologio o del puzzle.

**Valutazione in merito alla attendibilità dei focus**

FgR				
MAPPA INTERAZIONE I				
	Elevata attendibilità	Media attendibilità	Media attendibilità	Bassa attendibilità
FgP				

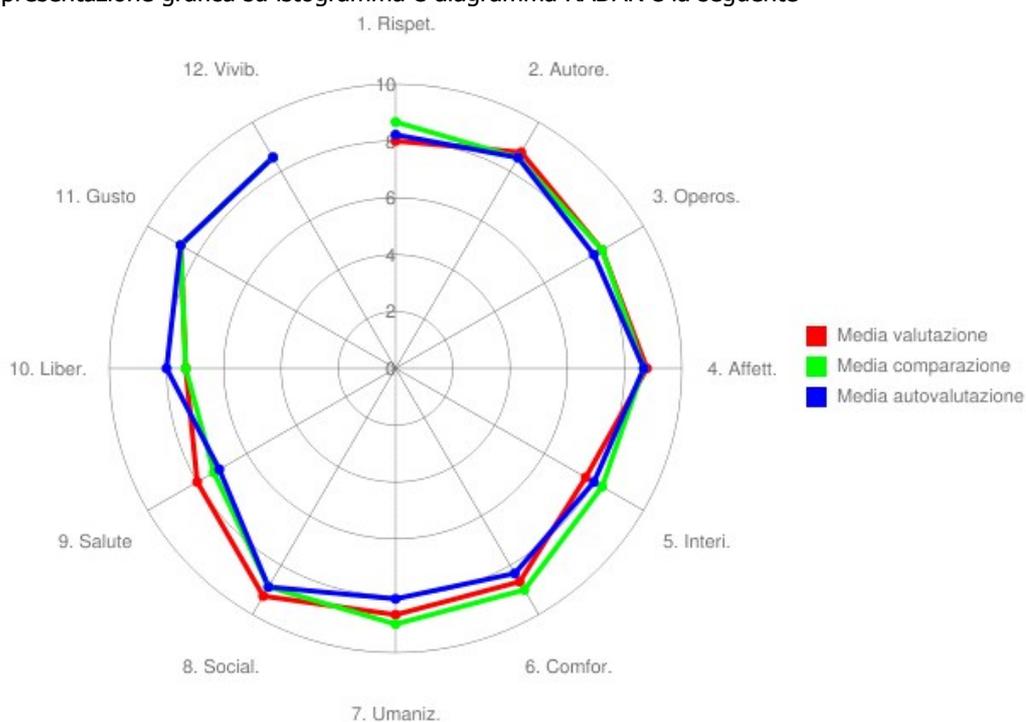


### Parte quarta – Esiti complessivi della visita

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	8,00	8,67	-0,67	8,22
2. Autorealizzazione	8,78	8,56	0,22	8,56
3. Operosità	8,33	8,33	0,00	8,00
4. Affettività	8,78	8,67	0,11	8,67
5. Interiorità	7,67	8,33	-0,67	8,00
6. Comfort	8,67	9,00	-0,33	8,33
7. Umanizzazione	8,67	9,00	-0,33	8,11
8. Socialità	9,25	8,88	0,38	8,88
9. Salute	8,00	7,33	0,67	7,11
10. Libertà	7,33	7,33	0,00	8,00
11. Gusto	8,67	8,67	0,00	8,67
12. Vivibilità	8,57	8,57	0,00	8,57

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

Considerato che 5 fattori sono nel range di punteggio del best performer e sono confermati dal punteggio di valutazione uguale o superiore, è evidente che la qualità complessiva della struttura è uno dei punti di forza. All'interno di questo aspetto però spiccano la socialità, in particolare per quanto riguarda la grande cura nella comunicazione con l'esterno e nella promozione dell'immagine della struttura e nella diversificazione dei servizi. Da sottolineare anche l'autorealizzazione, per il grande lavoro sul concetto di desiderio e sull'empowerment delle persone (il progetto del libro dei desideri, ma anche i numerosi progetti personalizzati che si incrociano con l'operosità).

Del gusto si apprezza soprattutto la qualità del cibo e la cura dell'ambiente nel suo complesso, si potrebbero ulteriormente migliorare le modalità per dare qualità al pasto delle persone meno autonome (oggi mangiano prevalentemente in stanza). Per quanto riguarda l'affettività si apprezza soprattutto la ricchezza di possibilità di interazione anche terapeutica con gli animali, mentre si suggerisce di lavorare ulteriormente sulla valorizzazione e diffusione delle storie di vita, con un più diretto collegamento tra la biografia dei residenti e il PAI.

Per la vivibilità si segnala la particolare attenzione alla valutazione del clima interno e al coinvolgimento dei familiari nell'attività della struttura.

### 1.1. Buone prassi da segnalare

Il progetto Libro dei Desideri

Il Progetto con la scuola d'Arte

La rilevazione del benessere organizzativo annuale

La rilevazione sperimentale della soddisfazione dei familiari con uno strumento comparabile al Modello Q&B

L'introduzione di attività animative domenicali affidate al personale assistenziale, da documentare sia per gli aspetti organizzativi, che di ricaduta sui residenti e sul personale stesso.

## 2. Criticità rilevate

I fattori presentano più ampi margini di miglioramento sono ad avviso del team di audit: rispetto, libertà e salute.

### 2.1. Suggerimenti per intraprendere azioni migliorative

In un contesto di assoluta e diffusa eccellenza gli ambiti di miglioramento riguardano da una parte alcune sfumature relative ai fattori già riconosciuti in punteggio elevato, come una migliore qualificazione degli spazi in ingresso e un maggiore presidio della formazione ECM per quanto riguarda la vivibilità.

Per quanto riguarda la libertà vi è ulteriore possibilità di migliorare gli indicatori relativi alla contenzione, in particolare sul livello assoluto di contenzione considerata inevitabile e sull'utilizzo di accorgimenti operativi per ridurre la necessità di contenzione.

Per quanto riguarda il confort, nell'apprezzamento della qualificazione degli spazi interni ai nuclei individuando angoli finalizzati alle diverse attività e angoli per i bambini, si ritiene che un ulteriore miglioramento potrà derivare da progetti per dare colore agli ambienti.

Sul rispetto si auspica il completamento delle tendine alle finestre delle stanze e una revisione complessiva delle indicazioni a testaletto, forse troppo esplicite.

Riguardo alla salute si apprezza in particolare il monitoraggio dei rischi, mentre si suggerisce di documentare meglio in forma progettuale anche i miglioramenti conseguiti su singole situazioni (come attenzione all'impatto dei trattamenti diagnostico - terapeutici).

## 3. Osservazioni emerse

Visita condotta in un clima di ottima collaborazione, apprezzata la sperimentazione di introduzione iniziale che ha favorito l'orientamento del team.

## 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