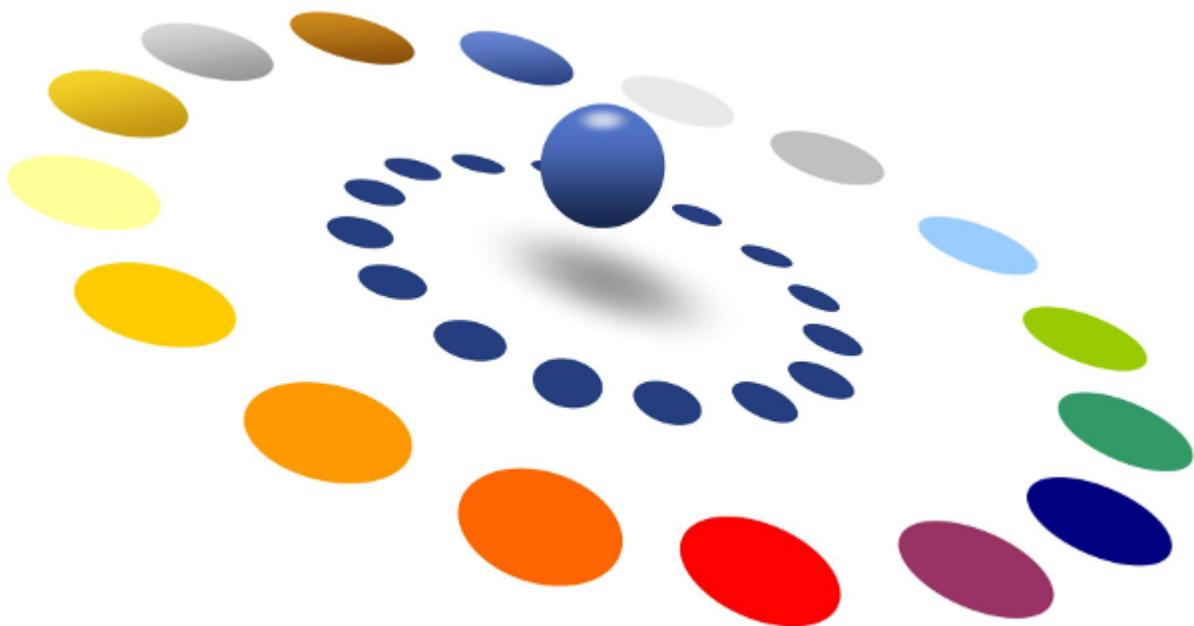


Report Finale di audit

Comune di San Quirino – "Ada e Alfredo Arcicasa"

Via Piazzetta, 4, 33080 San Quirino (PN)

Data di audit 27/05/2025



Equipe di audit

- Mario Iesurum
- Monica Zanolla
- Marinella Rizzi

Osservatori

- Mauro De Simone
- Claudio Dallapalma

Nella visita in modalità Benchmarking effettuata in data 27/05/2025, 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	Ente
2.2 Cura estetica e bellezza della persona	Ente
3.3 Animazione qualificata e non infantile	Sorte
4.2 Poter accudire animali o interagire con essi	Sorte
5.1 Spazio personale di rielaborazione della propria vita	Team
6.2 Qualità complessiva dell'ambiente residenziale	Team
7.2 Qualità dell'assistenza	Sorte
8.2 Relazione con il territorio in termini di contatto	Team
9.1 Attenzioni alla valutazione del rischio	Ente
10.1 Possibilità di muoversi senza restrizioni	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 8 (estratti da un elenco di persone ritenute compatibili con la partecipazione al focus). Il gruppo di emersione si è svolto in una saletta riservata e tranquilla, i residenti hanno partecipato abbastanza attivamente su stimolazione e può quindi ritenersi di media alta attendibilità. Il focus è stato condotto da Marinella Rizzi.

Gli item indagati sono stati:

2.2 - Cura estetica e bellezza della persona. Percezione della presenza, qualità e accessibilità dei servizi di cura alla persona.

La parrucchiera è presente 3 volte la settimana. La parrucchiera è nota per nome – Gabriella. È presente un servizio di estetista gestito dalla animazione. “mio figlio mi ha accompagnata dalla estetista”. La scelta dei vestiti è in autonomia e/o scelti dalla persona la sera prima.

3.3 - Animazione qualificata e non infantile. Percezione della varietà, coordinamento e qualità dell'animazione.

È stata fatta una narrazione della attività di animazione in corso da una residente. “Chiacchieriamo troppo.” “Aiutiamo le animatrici a preparare questi oggetti”, “lavoro”. “io non faccio niente”. La scelta di fare o non fare è presente. “Quando il tempo lo permette si esce. Siamo usciti qui in piazza a prendere un caffè e poi al parco”.

“Mi va bene così ... non manca niente”, “bisogna trovare cosa e dove”, “quello che ci fanno va bene”, e solo a questo punto è partita una narrazione delle attività svolte. Non si è riuscito a scoprire se esiste una pianificazione.

5.1 - Spazio personale di rielaborazione della propria vita. Percezione delle possibilità di riflessione e raccoglimento.

La camera è percepita come la zona tranquilla. “Ogni sabato c'è la messa”, “il parroco è un frate comboniano”. “Vengono a fare il rosario”.

6.2 - Qualità complessiva dell'ambiente residenziale. Percezione della qualità dell'ambiente fisico residenziale.

“Sono come a casa mia”, “un quadro in più ... più”, “non si sta male”.

Le persone si sentono sicure. La percezione è quella di sentirsi in un ospedale (si è creato uno schieramento tra maschi - casa e donne - ospedale). Non vi sono osservazioni sulla camera. In merito alla possibilità di personalizzare la stanza non si è rilevato il bisogno.

8.2 - Relazione con il territorio in termini di contatto. Percezione della possibilità di mantenere relazioni sociali con l'esterno.

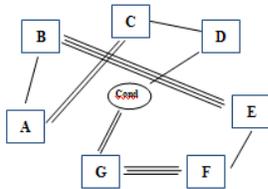
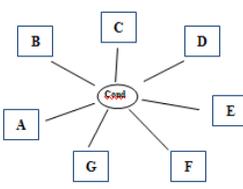
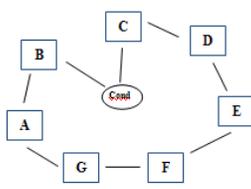
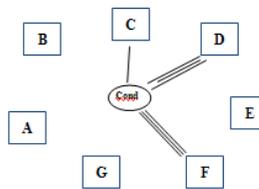
La presenza di volontari non è percepita. Successivamente è emersa “La ginnastica”, “la Manuela”, “gli alpini di aviano”, “i bambini” “e alle volte andiamo noi” e “prepariamo qualcosa per scambiarceli”, “qualche festa

quando arriva la bella stagione”. “ci sono gli orari”. Le videochiamate sono praticate e supportate dalla struttura.

12.1 - Vivibilità complessiva all'interno della struttura residenziale. Percezione della vivibilità complessiva da parte dei residenti.

Emerso insieme al 6.2 “La carne alla sera ... la qualità è ...”. La sera andrebbe migliorata anche la cena. “Una infermiera alla notte”.

Dando un voto alla struttura i residenti partecipanti al focus hanno assegnato Tra il 7 e l'8. La maggior parte consiglierebbe la struttura.

FgR	X	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 (1 Psi, 3 OSS, 1 Edu, 1 Impiegata tecnica, 1 Fisioterapista), si è svolto in un posto riservato e tranquillo (lo stesso del FGR). Il Focus è stato giudicato di livello medio/alto (alcuni hanno partecipato meno alla discussione). I partecipanti non sono stati estratti da un elenco ma proposti dalla struttura. Il focus è stato condotto da Monica Zanolla.

Nel focus sono stati trattati i seguenti argomenti:

1.2 - Rispetto della riservatezza e della dignità della persona. Attenzione da parte personale del rispetto della dignità e della riservatezza.

“Abbiamo un rapporto di familiarità”. Sono segnalati in consegna ed in equipe le attenzioni. L’infermiere è il fulcro decisionale. È emerso un lavoro sull’anziano di adattamento del servizio. In merito alle attenzioni è emerso: Dove presente vengono utilizzate le tende. Manovre di base vengono fatte a porte chiuse. Scelta uomo – donna.

7.2 - Qualità dell'assistenza. Consapevolezza dell'effettiva individualizzazione dell'assistenza.

Presente e riconosciuta una equipe (Psi, RGA, FKT, Animatrice) e viene sempre invitato il familiare al momento dell'equipe. Presente la figura dell'OSS tutor ma non partecipa alla equipe del PAI, sono in corso di ri-assegnazione (...). Il ruolo dell'OSS tutor narrato è di natura operative e di interfaccia con il familiare. Preso un caso e richiesto di individuare la persona a fronte della lettura del PAI. Condotta anche il viceversa, ovvero richiesto di fare una narrazione dell'agito e poi confrontato con il PAI. L'esercitazione ha avuto un buon riscontro.

9.1 - Attenzioni alla valutazione del rischio. Cultura della segnalazione degli eventi avversi/mancati eventi e della gestione dei rischi nell'organizzazione.

Cadute, Lesioni, Abingestis, Fuga, Disidratazione, ICA, Antibiotico resistenti, Depressione, Autolesionismo, Suicidio, Malnutrizione, Aggressione. Sono stati discussi alcuni casi avvenuti e la relativa gestione. Buona la consapevolezza e la segnalazione.

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

Fatta una narrazione dell'ultimo corso svolto in FAD sulla morte e la gestione del lutto.

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

Ottimo il clima emerso e la qualità del team della struttura.

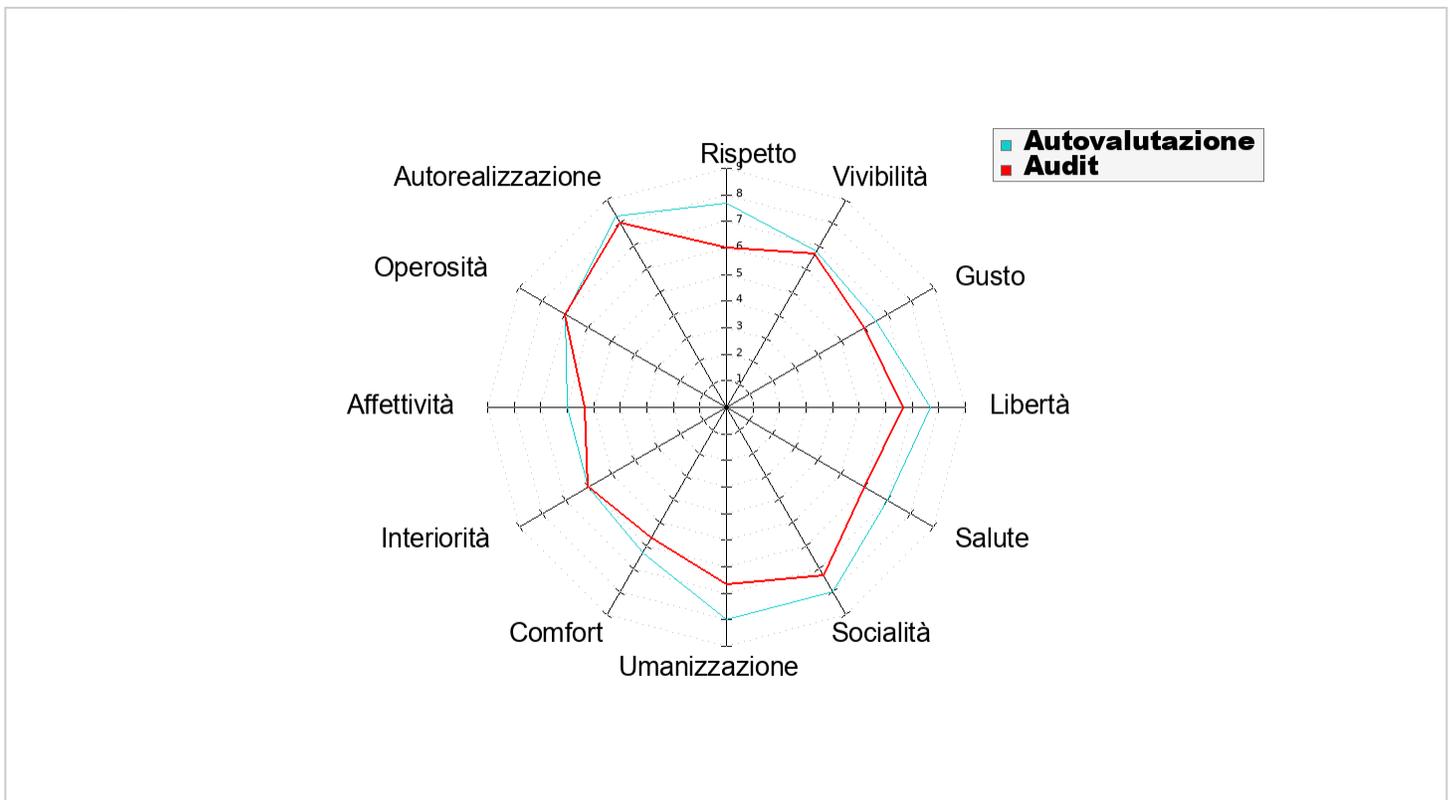
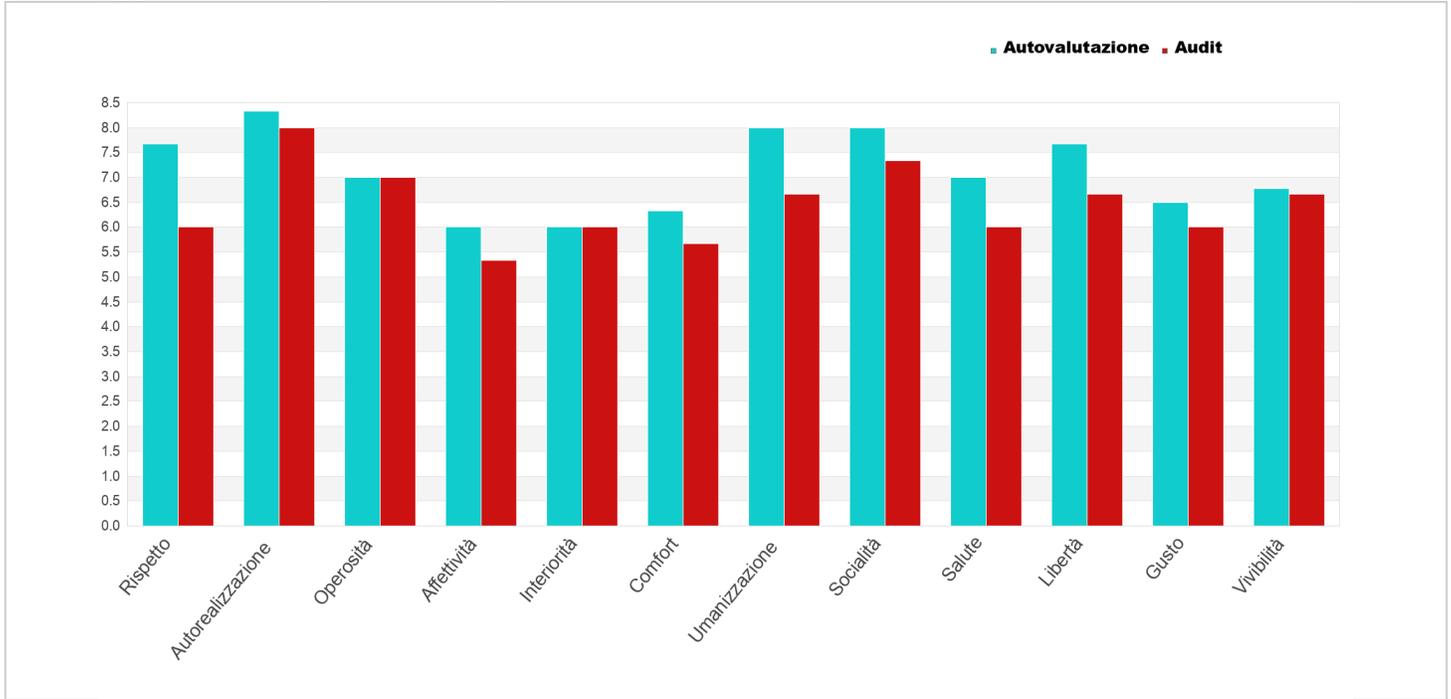
Esiti complessivi di visita

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
1.2 Rispetto della riservatezza e della dignità della persona	7.67	6.00	-1.67
2.2 Cura estetica e bellezza della persona	8.33	8.00	-0.33
3.3 Animazione qualificata e non infantile	7.00	7.00	0
4.2 Poter accudire animali o interagire con essi	6.00	5.33	-0.67
5.1 Spazio personale di rielaborazione della propria vita	6.00	6.00	0
6.2 Qualità complessiva dell'ambiente residenziale	6.33	5.67	-0.66
7.2 Qualità dell'assistenza	8.00	6.67	-1.33
8.2 Relazione con il territorio in termini di contatto	8.00	7.33	-0.67
9.1 Attenzioni alla valutazione del rischio	7.00	6.00	-1
10.1 Possibilità di muoversi senza restrizioni	7.67	6.67	-1
11 Gusto	6.50	6.00	-0.5
12 Vivibilità	6.78	6.67	-0.11

Dalla comparazione tra la valutazione effettuata dal team di audit e l'autovalutazione si evidenzia che 8 fattori sono in fascia di scostamento bianca, 3 in fascia di scostamento gialla e 1 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

Significativo il lavoro sulla privacy svolto, che potrebbe essere accompagnato da un analogo lavoro sulla dignità della persona. Positiva l'attenzione di occultare le schede sintetiche assistenziali. L'adozione di attenzione coerenti con il risveglio naturale.

2 Autorealizzazione

Significativa è la presenza di un servizio di cura della persona (servizio parrucchiera tre volte a settimana, podologa e attività gestita dalla animazione) rispetto ai residenti. Tuttavia si raccomanda di migliorare la qualità dell'ambiente parrucchiera posto al primo piano e la riconoscibilità dello spazio. Apprezzabile l'angolo predisposto dal servizio animazione "Estetica da Manu". Nel caso di successo della attività valutare di sostituire la tenda con un separé attrezzato per es. a verde al fine di mascherare mantenendo l'angolo.

3 Operosità

L'organizzazione di attività con gli anziani consistenti in progettualità che li vedono attori principali di una narrazione (Filò - chiacchierata sul 900 con gli anziani del FVG - progetto che ha visto anche la valorizzazione del protagonismo). Inoltre, è interessante il progetto di miglioramento per la qualità di vita delle persone affette da demenza.

5 Interiorità

La presenza significativa ed efficace di un servizio psicologico in un contesto regionale che non lo prevede.

6 Comfort

Sono presenti attenzioni per l'utilizzo degli spazi comuni per personale e familiari.

7 Umanizzazione

Le evidenze riportate notano una buona attenzione ad anticipare le richieste particolari del residente ed a cercare di dare una risposta concreta. Inoltre si segnala una consapevolezza del personale relativamente alla individualizzazione dell'assistenza, la richiesta di partecipazione sistematica dei familiari all'equipe.

8 Socialità

Essere in centro paese e sostanzialmente una struttura aperta. Presenza di altri servizi in struttura (Punto prelievi, AS di ambito, Poliambulatorio, Appartamenti Auto, CD). Front office. Progettualità con il territorio. Molto interessante e quasi una buona prassi il progetto SMARTPHONE di mediazione tecnologica per l'uso del dellulare da parte del residente con tutta una serie di attività che coinvolgono una persona del servizio civile e gli operatori.

9 Salute

Efficace la gestione del rischio sia proattiva che reattiva e buona la consapevolezza dei rischi da parte del personale. Si suggerisce di evidenziare meglio all'interno del PAI i rischi individuali identificati.

10 Libertà

Sono presenti approvvigionamenti ed attrezzature finalizzate alle misure alternative alla contenzione e riduzione delle stesse (letti a terra, mezze sponde, soluzioni per il bagno meno invasive, ...).

11 Gusto

La preparazione del pasto per le persone meno autonome ed il supporto da parte del personale è di buon livello.

12 Vivibilità

Qualità del personale e fidelizzazione dello stesso. Si percepisce complessivamente un team affiatato e che lavora in squadra.

Buone prassi da segnalare

Non si rilevano buone prassi innovative come inteso nel marchio ma un elevato livello di qualità e benessere spalmato su tutti i valori del Marchio.

Criticità rilevate

1 Rispetto

Sono presenti indicazioni del tipo di alimentazione visibili in ambiente pubblico che non sono adeguatamente coperti.

3 Operosità

La comunicazione delle attività/progettualità presente spazi di miglioramento in termini di visibilità e lettura per i residenti.

6 Comfort

Valutare l'opportunità di introdurre uno spazio intergenerazionale che sia facilitante l'incontro tra generazioni alla luce dell'ampliamento previsto in area esterna. Valutare l'opportunità di introdurre sistemi di annullamento degli odori/profumatori in opportuni angoli. Differenza della qualità degli ambienti tra ingresso, zona giorno e zona notte.

10 Libertà

Relativamente alla prescrizione delle contenzioni si raccomanda di considerare meglio tra le motivazioni la richiesta del residente e di enfatizzare nel processo di valutazione la multidisciplinarietà, le misure alternative provate o escluse, il lavoro di equipe e l'ultima ratio.

11 Gusto

Rivedere la comunicazione del menù secondo le buone prassi del Marchio QeB. Inoltre, al fine di migliorare il momento del pasto valutare di rivedere la pettorina-grembiule e la cuffia.

12 Vivibilità

Valutare l'opportunità di comunicare la disponibilità di parcheggio nel comune per visitatori non disponendo la struttura di un parcheggio proprio.

Altri suggerimenti per intraprendere azioni migliorative

Nulla altro da aggiungere

Osservazioni etnografiche

L'osservazione etnografica si è svolta dalle 16:30 alle 16:50 circa negli ambienti al piano terra: area esterna, sala Barcis e sala Gorgazzo, spazio comune – atrio. Nelle sale erano presenti anziani in numero significativo circa una ventina per sala. Gli ambienti erano tranquilli, non si sono rilevate relazioni significative tra gli anziani in entrambe le sale principali si stavano attivando attività ed era in corso la somministrazione della merenda. Una persona nella sala Barcis aveva un comportamento disturbante che è stato gestito dalla animatrice. Si sono rilevate numerose produzioni floreali di carta appese alla parete ed una passerella elettrica blu nella sala Gorgazzo.

Note all'attività di audit

1 Rispetto - Relativamente all'indicatore 1.2.2 non sono state caricate evidenze a livello di protocolli e formazioni relative alla gestione della dignità del residente.3 Operosità - Relativamente all'indicatore 3.3.1. non si evince se è presente una relazione del servizio animazione per il 2024 ed una programmazione generale del 2025. (probabilmente caricato su altro indicatore e non riscontrato nel determinante campionato)5 Interiorità - Si conferma l'autovalutazione in termini di punti di forza e di debolezza. Ha partecipato con il ruolo di osservatore Martina Battistel della struttura di Pieve Tesino.

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 Comune di San Quirino – "Ada e Alfredo Arcicasa" è benchmarker del Marchio Qualità e Benessere



qualità & benessere