



qualità & benessere

*L'arte della Qualità della Vita
nelle Strutture Residenziali per Anziani*



www.marchosego.it

Report Audit di accompagnamento al Miglioramento

della struttura

APSP Del Campana Guazzesi
Via Pietro Bagnoli
San Miniato Pisa

Piano di miglioramento presentato

Riportare il titolo del piano

PAI Informatizzato = Centralità della persona

Team di audit:

Team Leader	Mario Iesurum
Auditor	Laura Gasparetto
Auditor	Enrico Piazzini

San Miniato, 27 maggio 2016

Firma Team Leader e Auditor



Alla riunione di apertura dell'audit :

- sono state illustrate le finalità della giornata,
- è stato confermato e/o modificato il piano di audit secondo le esigenze operative segnalate,
- è stato presentato a cura della struttura nel suo complesso il piano di miglioramento.

La riunione di apertura è iniziata alle 09.00 e si è conclusa alle 9.45, ad essa vi hanno partecipato:

- Delio Fiordispina, Direttore
- Silvia Falchi, Coordinatore assistenziale
- Massimiliano Luciani, Coordinatore infermieristico
- Elisabetta Coscia, Animatore
- Stefano Cavalinni, Gestione Risorse Umane

Il piano illustrato e visionato è stato emesso nel novembre 2014 e riporta la data di ultimo aggiornamento con apposita relazione del 15.01.2016.

La decisione del piano di miglioramento è scaturita dalla necessità della circolarità delle informazioni e da un lavoro intrapreso sulla progettualità assistenziale individualizzata anche in linea con i valori del marchio.

Lo stato di attuazione del piano di miglioramento si può considerare in stato di avanzamento al 60 % circa.

Nella riunione di apertura sono stati individuati i seguenti determinanti collegati al piano di miglioramento quali elementi di monitoraggio dello stesso. Tali determinati sono stati oggetto di valutazione da parte del team di audit.

- 7.1 – Essere ascoltato, personalizzazione presa in carico
- 7.2 – Qualità dell'assistenza
- 9.3 – Completezza della informazioni assistenziali
- 11.1 - Varietà e gusto del cibo
- 11.2 - Cura del servizio ristorativo e della presentazione
- 11.3 - Adattamento del servizio di ristorazione a residenti con particolari patologie
- 12.1 - Vivibilità complessiva all'interno della struttura residenziale
- 12.2 - Valorizzazione e sviluppo delle competenze del personale
- 12.3 - Promozione della vivibilità complessiva della struttura



Matrice dei focus eseguiti a cura della struttura

	Ante	Durante	Post
FGR	È stato svolto un focus precedente all'attivazione	Sono stati gestiti dei focus ma non espressamente sull'argomento	Il progetto non è ancora terminato
FGF	Non sono stati coinvolti prima dell'avvio del progetto. Nei diversi incontri degli anni precedenti sono stati informati del percorso di informatizzazione.	Sono stati svolti solo incontri informativi.	
FGP	Non sono stati condotti né prima né durante veri e propri focus ma vi è stato un coinvolgimento nello sviluppo e nella formazione.		

Nel corso della giornata sono stati regolarmente effettuati i focus con gli anziani, con il personale e con i famigliari secondo quanto programmato. Gli esiti dei focus group sono riportati qui di seguito.

Focus Group Anziani

Dalle 10.30 alle 11.15 è stato gestito il focus group a cura dell'auditor Enrico Piazzini e sono stati indagati i seguenti elementi

- 7.1.3 Percezione della possibilità di partecipazione del residente o dei suoi cari alla gestione del P.A.I.
- 9.3.2 Percezione della messa a disposizione delle informazioni assistenziali
- 12.1.3 Percezione della vivibilità complessiva da parte dei residenti

Inoltre è stata indagata la percezione del piano di miglioramento ed il loro coinvolgimento.

Dal focus sono emersi i seguenti aspetti:

Hanno partecipato 8 anziani con una attendibilità medio bassa in quanto hanno interagito principalmente con il conduttore solo 5 anziani. Una anziana si è estraniata. La rimanente parte del gruppo ha interagito esclusivamente su stimolo diretto.

- Sono note le riunioni di equipe ed alcuni anziani dichiarano di averci partecipato (inclusi eventuali famigliari), tuttavia lo strumento del PAI non è noto.
- Buona la percezione in merito alla messa a disposizione delle informazioni sanitarie e la accessibilità al medico. Inoltre sono stati rilevate narrazioni di ascolto da parte dei professionisti.
- Si rileva un elevato gradimento della struttura; la frase che è emersa ripetutamente: "qui si sta bene". Alla domanda, consigliereste la struttura? Una risposta significative è stata "già fatto".



Focus Group Personale

Dalle 13.30 alle 14.20 è stato gestito il focus group a cura dell'auditor Laura Gasparetto e sono stati indagati i seguenti elementi:

7.2.3 Consapevolezza della effettiva individualizzazione dell'assistenza

12.1.2 Percezione del clima interno da parte degli operatori

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

Inoltre sono stati indagati i seguenti item:

- La percezione del piano di miglioramento ed il loro coinvolgimento,
- La percezione della qualità e del benessere complessivo della struttura.

Dal focus sono emersi i seguenti aspetti:

Hanno partecipato 1 fkt, 5 operatori di assistenza, 1 infermiere, 1 ausiliario, 1 animatore. L'attendibilità del focus è da considerarsi elevata in quanto vi sono state numerose interazioni spontanee.

- L'introduzione del sistema informativo è vissuto in maniera consapevole e positiva. Le ricadute che sono state riscontrate sono relative ad una maggiore condivisione e tempestività dell'informazione. Anche gli operatori con minore dimestichezza con il computer dopo una prima difficoltà riconoscono l'utilità e la facilità d'uso.
- L'esercitazione sulla conoscenza dei PAI ha avuto esito positivo in quanto il gruppo ha individuato velocemente, dalla elencazione dei soli obiettivi, i casi. Anche nella situazione a partire dalla narrazione di un caso si è riscontrata un'ottima coerenza con il PAI.
- Il gruppo riporta che non sempre la tempestività dell'aggiornamento dei casi è adeguata in caso di mutazione delle condizioni del residente.
- Non vengono predisposti PAI per i residenti autosufficienti (differentemente da quanto fatto in altri sistemi regolatori).
- Il gruppo ha manifestato la richiesta di incontri strutturati finalizzati al coordinamento interprofessionale per la rielaborazione e l'approfondimento delle problematiche e degli accadimenti fino alla condivisione delle linee generali.
- Buono il clima interno dell'organizzazione e i rapporti tra operatori e le diverse professionalità sebbene emerga qualche problematicità nel rapporto tra professionalità interne e cooperativa.
- Le metafore emerse sono: "Tranquilla", "Vaso di Pandora", "Accogliente", "Seconda casa - famiglia".



Focus Group Familiari

Dalle 15.00 alle 16.30 è stato gestito il focus group a cura del team leader Mario Iesurum e sono stati indagati la percezione del piano di miglioramento ed è stato approfondito l'argomento del PAI e dell'informatizzazione.

Inoltre è stato indagata la percezione della qualità e del benessere complessivo della struttura.

Dal focus sono emersi i seguenti aspetti:

Hanno partecipato al focus 6 familiari, una ha abbandonato precocemente il focus causa altri impegni. L'attendibilità del focus è da considerarsi elevata per il gran numero di interazioni e approfondimenti che sono avvenuti.

La conoscenza del piano di miglioramento è limitata nei suoi contenuti principali nella maggior parte dei convenuti. I partecipanti al focus dichiarano di non essere stati coinvolti nella stesura dei PAI ma al contempo dichiarano di essere costantemente informati su cambiamenti e interventi in corso ai loro cari. Sono note nei familiari le potenzialità relative alla gestione dell'informazione del proprio caro anche a distanza oltre al riconoscimento delle potenzialità del software di una migliore circolarità interna alla struttura delle informazioni del proprio caro.

Alla domanda se hanno percepito cambiamenti in meglio nel corso del tempo la risposta è stata positiva e tra gli altri è stata citata l'area relax.

I familiari percepiscono una buona libertà di accesso alla struttura.

Nel gruppo si è rilevato fin dall'inizio un significativo senso di colpa che ha bloccato inizialmente l'efficacia del focus in quanto i parenti si ponevano sulla difensiva.

La richiesta manifestata dai familiari riguarda l'incremento della attività di animazione interna a favore dei residenti meno coinvolti. Sarebbe da valutare se risulta adeguata la valorizzazione delle attività effettivamente svolte. Inoltre i familiari manifestano qualche perplessità sulla qualità del cibo veicolato (pur non avendolo mai assaggiato).

La percezione della qualità complessiva della struttura fondamentale è buona in quanto sono stati riportati alcuni confronti con altre strutture e con il badantaggio. La frase più condivisa è stata: "si sentono sereni" a lasciare qui il proprio caro e "c'è amore".

Osservazione etnografica

Dalle 11.20 alle 11.50 è stata condotta dal team di audit l'osservazione etnografica. Essa è stata condotta nei seguenti ambienti come di seguito indicato:

Ambiente	Auditor ed eventuali attività strutturate o meno in corso. Presenza media personale / anziani / famigliari. Esito osservazione
Salone principale	Sala ampia è ben arredata, colorata e tutto sommato abbastanza silenziosa. Malgrado la presenza di un luogo di passaggio, la presenza delle colonne fa sì che non vi sia disturbo determinato dal movimento di operatori e ospiti. Erano presenti una dozzina di anziani e due operatori. Non era presente un'attività strutturata e gli operatori svolgevano sorveglianza e attività di base. L'ambiente era molto tranquillo e luminoso e gli anziani erano affaccendati autonomamente in attività quali: la lettura del giornale, visione della tv, socializzazione e riposo. La disposizione delle sedie-poltrone così come posizionate non sempre è facilitante all'interazione, tuttavia vi erano numerosi altri luoghi collegati alla sala con una



	disposizione facilitante.
Sala Piano Secondo	<p>La sala era ampia e molto tranquilla. Erano presenti 8 anziani e un operatore. Successivamente sono giunti dei rinforzi per attività di trasferimento degli anziani. La TV era accesa ma non disturbante ma neanche utile. Tre anziani erano assopiti gli altri sostanzialmente tranquilli. L'operatrice affaccendata nella preparazione delle tavole in un primo momento non assecondava le richieste di un anziana. La richiesta è stata soddisfatta solo quando è sopraggiunto l'operatore di rinforzo.</p> <p>Rilevata una buona libertà nell'autonomia degli anziani.</p> <p>Il rumore della sala sotto giungeva al piano superiore.</p>

Analisi del piano di miglioramento

Con riferimento al piano di miglioramento presentato si osserva quanto segue:

- Sufficiente la descrizione del piano di miglioramento e il suo stato di avanzamento.
- Il piano di miglioramento è stato correttamente compilato dal punto di vista metodologico ma presenta spazi di miglioramento.
- Il coinvolgimento degli stakeholder – familiari rispetto al Piano di miglioramento è avvenuto solo in modalità informativa. Mentre sono stati attivati gruppi di lavoro del personale.
- Non per tutte le attività sono stati individuati sistemi efficaci di misura/controllo del piano e dei risultati delle singole fasi.
- Non sono presenti valorizzazioni del Piano di Miglioramento e sono noti alla organizzazione i soli costi delle singole voci relative a beni e servizi.
- La rilevanza del Piano Miglioramento è al 100% in quanto coinvolge la totalità degli anziani e degli operatori.

Si fanno le seguenti raccomandazioni per la prosecuzione del piano di miglioramento:

- Migliorabile la descrizione del piano di miglioramento e il suo stato di avanzamento con le metodologie di PM. Non sono stati individuati sistemi efficaci di misura/controllo del piano.
- Non sono presenti valorizzazioni economiche sotto forma di budget del Piano di Miglioramento e delle ricadute dello stesso (benefici).
- Le rilevazioni delle ricadute del Piano di Miglioramento sono da strutturare in un più ampio prospetto di impatti.

I punti di forza del piano sono:

- La ampiezza delle ricadute effettive del piano sui diversi valori e la comunicazione interna.
- Il miglioramento della qualità di assistenza complessiva.



In relazione al kit valoriale del Marchio Qualità e Benessere sono emersi i seguenti elementi:

Il Collegamento del Piano di miglioramento attuato con i valori e la struttura del modello su quale si suppone vi saranno delle ricadute significative sono i determinati oggetto di verifica

- 7.1 – Essere ascoltato, personalizzazione presa in carico
- 7.2 – Qualità dell'assistenza
- 9.3 – Completezza delle informazioni sanitarie e assistenziali
- 12.1 – Vivibilità complessiva all'interno della struttura
- 12.2 – Valorizzazione e sviluppo delle competenze del personale

La valutazione sui dati di autovalutazione non è ancora completata ma si percepirà in futuro un miglioramento sul dato storico.

In relazione a quanto visto durante le attività di audit:

- Buono il supporto per l'alimentazione e la stimolazione per l'autonomia.
- Elevato il gradimento della struttura da parte degli anziani.
- Buona la qualità dei PAI a partire dalla loro essenzialità che li rende efficaci.
- Buona la capacità di sfruttare gli spazi disponibili anche quelli più improbabili per spazi di rilassamento e uso alternativo.

Raccomandazioni generali relative agli indicatori oggetto di audit:

- Il pranzo al piano dei nuclei in termini di qualità alberghiera e tranquillità è significativamente diverso da quello erogato nella sala principale e quindi migliorabile.
- Gli assaggi del pranzo per persone con difficoltà non sono stati efficaci in termini di sapori.
- Migliorabile la comunicazione e pubblicizzazione del menù giornaliero rispetto alle migliori buone prassi del marchio.

Considerazioni generali della conduzione della visita

La visita si è svolta in un clima positivo e di proficua collaborazione.

Il pranzo si è svolto nella sala principale ed ai nuclei.

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.

Ha partecipato con il ruolo di osservatore: Elisa Oppio.