

REGIONE DEL VENETO



Servizio Sanitario Nazionale - Regione Veneto

**AZIENDA ULSS N. 8 BERICA**

Viale F. Rodolfi n. 37 – 36100 VICENZA

COD. REGIONE 050–COD. U.L.SS.508 COD.FISC. E P.IVA 02441500242–Cod. iPA AUV

Tel. 0444 753111 - Fax 0444 753809 Mail [protocollo@aulss8.veneto.it](mailto:protocollo@aulss8.veneto.it)

PEC [protocollo.centrale.aulss8@pecveneto.it](mailto:protocollo.centrale.aulss8@pecveneto.it)

[www.aulss8.veneto.it](http://www.aulss8.veneto.it)

# **Monitoraggio della qualità e del funzionamento delle strutture semiresidenziali e residenziali area disabilità**

Chiostro San Bortolo

Vicenza, 22 novembre 2017

Servizio Disabilità – Azienda ULSS 8

# Il Progetto

- Accordi Contrattuali tra Azienda ULSS e gli Enti gestori di Servizi Semiresidenziali e Residenziali (ex ULSS 6)
- Individuazione degli Indicatori di Qualità per ciascun ambito di funzionamento (Gruppo tecnico misto)
- Costruzione di uno strumento di rilevazione
- Prima applicazione sperimentale dello strumento

# Gli Obiettivi del Progetto (prima fase)

- Conoscere e valutare le diverse modalità di funzionamento delle strutture diurne e residenziali;
- Garantire una sufficiente divulgazione e una adeguata trasparenza delle informazioni sulle modalità di accesso e sui modelli gestionali organizzativi di ciascuna struttura;
- Favorire un dialogo efficace e concreto tra strutture, famiglie e distretti;
- Favorire il confronto sui diversi modelli di gestione per individuare i requisiti di funzionamento che siano indicativi di un servizio di qualità.

## **Seconda fase:**

### **“Progetto di verifica del funzionamento e della qualità delle strutture semiresidenziali e residenziali”**

La verifica e il controllo del funzionamento e della qualità dei servizi per la disabilità si attua all'interno del processo che parte dalla presa in carico, che prevede poi un progetto di inserimento diurno o residenziale e la costante verifica della efficacia di tale progetto e della qualità della vita della persona con disabilità interessata.

# **Livelli di verifica e di controllo**

- **Amministrativo**
- **Tecnico (verifica progetto personalizzato)**
- **Commissione di verifica della qualità**
- **Costruzione e somministrazione di un questionario**

# Metodologia delle valutazioni da parte delle Commissioni

- Composizione delle Commissioni: Operatori distrettuali del Servizio Disabilità, Collaboratori Amministrativi del Servizio Disabilità, Familiari appartenenti ad Associazioni delle Famiglie del Territorio.
- Condivisione degli ambiti di valutazione, aggiornamento dello strumento di rilevazione (aspetti da osservare, da rilevare e approfondire, documenti da richiedere e visionare, domande da porre al Coordinatore o agli operatori presenti).
- Verifiche **con** preavviso all'Ente
- Verifiche **senza** preavviso all'Ente
- Rielaborazione delle informazioni raccolte

# **Servizi Semiresidenziali: Aree di Valutazione**

**A. ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA**

**B. SERVIZIO TRASPORTO**

**C. PROGETTO PERSONALIZZATO E ATTIVITA'**

**D. BISOGNI RELAZIONALI, AFFETTIVI E SESSUALI**

**E. FORMAZIONE**

**F. ATTENZIONE ALLA SALUTE**

**G. IGIENE PERSONALE E ABBIGLIAMENTO**

**H. ALIMENTAZIONE**

**I. AMBIENTI**

**J. RAPPORTI CON LA FAMIGLIA/AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO**

**K. RAPPORTI CON IL DISTRETTO**

| A | ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA   | DOMANDE   | RISPOSTE | S/P/N |
|---|--|---|----------|-------|
| 1 | *<br>Almeno settimanalmente si effettuano momenti di confronto, scambio, programmazione e condivisione in equipe.  | Vengono garantiti i passaggi di informazione a chi non era presente all'incontro di equipe? |          |       |
| 2 | C*<br>Gli incontri vengono verbalizzati.   | Presa visione dei verbali (con attenzione alle firme partecipanti)                          |          |       |
| 3 | C*<br>Esiste un adeguato passaggio di informazioni/consegne tra operatori.   | Presa visione delle procedure per il passaggio di consegne/informazioni tra operatori       |          |       |
| 4 | C*<br>Almeno mensilmente gli operatori effettuano incontri con il Coordinatore e il Responsabile della struttura.  | I verbali degli incontri sono registrati ed inviati agli operatori?                         |          |       |
| 5 | C<br>Viene favorita all'interno della struttura la presenza stabile degli operatori e sono adottate misure adeguate di riduzione del turn over.          | Qual' è stata la percentuale di turn over degli operatori negli ultimi 6 mesi?              |          |       |
| 6 | C*<br>Sono presenti volontari o tirocinanti attivi nella vita della struttura al di fuori dello standard del personale previsto dalla normativa vigente. | Esistono dei percorsi di accompagnamento e formazione di tirocinanti e/o volontari          |          |       |



|    | ATTENZIONE ALLA SALUTE  | DOMANDE   | RISPOSTE | S/P/N |
|----|---|---|----------|-------|
| *  | Esiste una modalità concordata per gestire le emergenze sanitarie.  | È presente una guida scritta delle fasi da seguire in caso di emergenza sanitaria?  |          |       |
| *  | Esiste una scheda di rilevazione dei sintomi di malessere per gli utenti che non riescono a comunicarli all'operatore.  | Come vengono decodificati i sintomi di malessere per chi non è in grado di comunicarli verbalmente? presa visione della documentazione.   |          |       |
|    | I familiari e/o amministratore di sostegno vengono prontamente aggiornati di eventi collegabili ad uno stato di malessere dell'utente e si concordano le decisioni in merito.   |   |          |       |
| C* | Per gli utenti per i quali in sede di attivazione PP o di verifica se ne ravvede la necessità, viene registrato giornalmente nella cartella personale lo stato di salute generale (ciclo mestruale, evacuazione, crisi epilettiche) | Esiste un diario personale aggiornato quotidianamente circa lo stato di salute generale?  |          |       |
| *  | Si pone attenzione al mantenimento dello stato di salute generale dell'utente (controllo del peso, cura personale ecc.)   | Il diario personale si aggiorna periodicamente con alcuni indicatori dello stato di salute della persona come il peso, la cura personale ecc?   |          |       |
| C* | Esiste un protocollo per la somministrazione dei farmaci previa acquisizione del consenso scritto da parte della famiglia/tutore/AdS.   | Le terapie vengono registrate in una cartella sanitaria? A chi è accessibile? E' stato registrato e conservato il consenso da parte della famiglia/tutore/amministratore di sostegno. |          |       |

# **Servizi Residenziali: Aree di Valutazione**

**A. ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA**

**B. SERVIZIO TRASPORTO**

**C. PROGETTO PERSONALIZZATO E ATTIVITA'**

**D. BISOGNI RELAZIONALI, AFFETTIVI E SESSUALI**

**E. FORMAZIONE**

**F. ATTENZIONE ALLA SALUTE**

**G. IGIENE PERSONALE E ABBIGLIAMENTO**

**H. ALIMENTAZIONE**

**I. AMBIENTI**

**J. RAPPORTI CON LA FAMIGLIA/AMMINISTRATORE DI SOSTEGNO**

**K. RAPPORTI CON IL DISTRETTO**

| A |    | ORGANIZZAZIONE DELLA STRUTTURA  | DOMANDE   | RISPOSTE | S/P/N |
|---|----|---|---|----------|-------|
| 1 | C* | Almeno mensilmente si effettuano momenti di confronto, scambio, programmazione e condivisione in equipe   | Vengono garantiti i passaggi di informazione a chi non era presente all'incontro di equipe? |          |       |
| 2 | *  | Gli incontri vengono verbalizzati   | Presenza visione dei verbali (con attenzione alle firme partecipanti)                       |          |       |
| 3 | C* | Esiste un adeguato passaggio di informazioni/consegne tra operatori   | Presenza visione delle procedure per il passaggio di consegne/informazioni tra operatori    |          |       |
| 4 |    | Almeno mensilmente gli operatori effettuano incontri con il Coordinatore della struttura e il Responsabile dell'Ente                              | I verbali degli incontri sono registrati e inviati agli operatori?                          |          |       |
| 5 | C  | Viene favorita all'interno della struttura la presenza stabile degli operatori e sono adottate misure adeguate di riduzione del turn over         | Qual è stata la percentuale di turn over degli operatori negli ultimi 6 mesi?               |          |       |
| 6 | C* | Sono presenti volontari o tirocinanti attivi nella vita della struttura al di fuori dello standard del personale previsto dalla normativa vigente | Esistono percorsi di accompagnamento e formazione di tirocinanti e/o volontari              |          |       |
| 7 | C* | Il Responsabile dell'Ente è disponibile su richiesta a incontri o colloqui con familiari e operatori distrettuali documentati da relazione        |   |          |       |

| E |        | BISOGNI RELAZIONALI<br>E DEL TEMPO LIBERO  | DOMANDE  | RISPOSTE | S/P/N |
|---|--------|--|--|----------|-------|
| 1 | C      | L'orario del coricarsi e dell'alzarsi viene concordato con l'utente nei limiti delle esigenze della comunità   |  |          |       |
| 2 | C      | E' offerta la possibilità di personalizzare il tempo libero a seconda dei bisogni e dei progetti individuali e le attività sono registrate nella cartella personale e comunicate ai familiari durante gli incontri | Come sono stati rilevati i bisogni di ciascun utente?  |          |       |
| 3 | C      | E' favorito un codice comunicativo personalizzato  |  |          |       |
| 4 | C      | Nella programmazione generale vengono previste attività ricreative/sportive/ culturali/religiose, registrate nella cartella personale e comunicate ai familiari  |  |          |       |
| 5 | C<br>* | Sono previste uscite settimanali ed uscite nel weekend almeno mensili per fruire delle offerte di tempo libero nel territorio  | Sono svolte delle attività nel/con il territorio? Quali sono e con quale frequenza? Per 2 utenti a campione verificare le uscite. Verificare se nell'ultimo mese ci sono utenti che non sono mai usciti nel weekend. |          |       |
| 6 |        | Vengono favoriti contatti settimanali con la famiglia nel rispetto del progetto individuale  |  |          |       |

# Strumento di rilevazione per Servizi Semiresidenziali nelle visite senza preavviso

| A | AREA             | DA RILEVARE  | DOMANDE  | ESITI  | S/P/N |
|---|------------------|--|--|--|-------|
| 1 | Organizzazione   | Il rapporto operatori / utenti è adeguato e rispetta lo standard previsto dalla normativa (1 OSS ogni 2 utenti non autosufficienti, 1 OSS ogni 5 utenti parzialmente autosufficienti + 1 Educatore ogni 10 utenti) | Elenco operatori presenti, chiedendo: anzianità di servizio, contratto a t. indet. o det., eventuali volontari.<br>Elenco utenti presenti, con le specifiche degli utenti privati o di altre ULSS e degli utenti del servizio residenziale in attività diurna esterna.<br>Eventuali assenze degli operatori da motivare. Verificare eventuali assenze prolungate (>15 gg.) utenti. | N. utenti presenti in struttura:<br>N. OSS in turno:<br>N. Educatori in turno: |       |
| 2 | Trasporto        | Orario arrivo utenti al centro<br>Presenza accompagnatore  | Orario di partenza, arrivo, tempo permanenza, presenza accompagnatore per un campione di utenti.   |  |       |
| 3 | Attività         | Attività svolte, coinvolgimento utenza, eventuali uscite in corso.   | Cosa stanno facendo gli utenti? Sono tutti coinvolti? Dove sono in uscita? In quanti? Verificare standard per chi resta e chi è uscito.<br>A campione verificare attività svolta con P.P. e tempi ultimo aggiornamento con coinvolgimento della famiglia.  |  |       |
| 4 | Igiene personale | Se ci sono utenti in bagno, presenza operatori, modalità.  | Verificare come viene gestita l'igiene personale per più utenti.<br>Se un operatore è impegnato con un utente in bagno, quali sono le modalità di gestione del servizio nei confronti degli altri utenti?  |  |       |
| 5 | Alimentazione    | Menù del giorno, organizzazione mensa  | Il menù è quello esposto? Viene comunicato alla famiglia? Ci sono utenti con esigenze particolari?   |  |       |
| 6 | Ambienti         | Ambienti accessibili, puliti e accoglienti.  | Si vanno a vedere 2-3 laboratori a campione.   |  |       |
| 7 | Farmaci          | Modalità di gestione: acquisizione, conservazione e somministrazione   | E' presente un infermiere volontario o dipendente?<br>Acquisizione e conservazione dei farmaci. Preparazione blister. Somministrazione farmaci agli utenti.  |  |       |

# Strumento di rilevazione per Servizi Residenziali nelle visite senza preavviso

| A | AREA  | DA RILEVARE   | DOMANDE E STRUMENTI  | ESITI  | S/P/N |
|---|---|---|--|--|-------|
| 1 | Organizzazione                                    | Il rapporto operatori / utenti è adeguato e rispetta lo standard previsto dalla normativa (In Comunità Alloggio 1 OSS ogni 1,8 utenti + 1 Educatore ogni 10 utenti. In Comunità Residenziale 1 OSS ogni 1,2 utenti + 1 Educatore ogni 10 utenti). | Elenco operatori presenti, chiedendo: anzianità di servizio, contratto a tempo indet. o det., eventuali volontari.<br>Elenco utenti presenti, con le specifiche degli utenti privati o di altre ULSS e degli utenti del servizio residenziale in attività diurna esterna. Eventuali assenze da motivare. | N. utenti presenti in struttura:<br>N. OSS in turno:<br>N. Educatori in turno: |       |
| 2 | Trasporto (per eventuali attività diurne esterne) | Orario partenza dalla struttura e arrivo utenti al centro diurno esterno<br>Presenza accompagnatore   | Orario di partenza e arrivo.<br>Tempo permanenza in pulmino e presenza accompagnatore per un campione di utenti.   |  |       |
| 3 | Attività  | Attività svolte/programmate nella giornata/settimana, coinvolgimento utenza, eventuali uscite in corso.   | Cosa stanno facendo gli utenti? Sono tutti coinvolti? Qual è la prossima attività prevista? Dove sono in uscita? In quanti? Verificare standard per chi resta e chi è uscito.  |  |       |
| 4 | Sabato e domenica                                 | Attività svolte/programmate nelle giornate di sabato e domenica   | Quali sono state le attività svolte nel precedente fine settimana? Hanno partecipato tutti gli utenti?<br>Quali sono le attività programmate nel prossimo fine settimana? Parteciperanno tutti gli utenti?<br>Ci sono utenti che non sono usciti dalla struttura negli ultimi 30 giorni?                 |  |       |
| 4 | Igiene personale e abbigliamento                  | Presenza operatori, modalità.   | Verificare come viene gestita l'igiene personale per più utenti.<br>Se un operatore è impegnato con un utente in bagno, quali sono le modalità di gestione del servizio nei confronti degli altri utenti?  |  |       |
| 5 | Alimentazione                                     | Menù del giorno, organizzazione mensa   | Il menù effettivo è quello esposto? Quello effettivo viene poi comunicato alla famiglia?   |  |       |
| 6 | Ambienti  | Ambienti accessibili, puliti e accoglienti.   | Vedere 1-2 camere a campione.  |  |       |
| 7 | Farmaci   | Applicazione Protocollo Farmaci A. ULSS 6 oppure altra modalità.  | N. ore/settimana infermiere (volontario o dipendente?).<br>Preparazione blister. Somministrazione farmaci agli utenti.   |  |       |



# Composizione della Commissione di verifica della qualità delle strutture

## Semi-residenziali (Centri Diurni)

- **Rappresentanti Azienda ULSS:**

- Francesca Filippi
- Paola Carboniero
- Sonia Filotto
- Violetta Ferraro
- Patrizia Costa

- **Rappresentanti Associazioni familiari:**

- Antonella Dalla Pozza
- Annalisa Poli
- Emiliana Marena

## Residenziali

- **Rappresentanti Azienda ULSS:**

- Maria Magnani
- Gabriella Busa
- Alessandra Cappello
- Carmen Zolin
- Matteo De Marchi

- **Rappresentanti Associazioni familiari:**

- Maria Dal Ferro
- Antonella Dalla Pozza
- Leda Miele
- Annalisa Poli

# VISITE IN CENTRI DIURNI

| ENTE                    | STRUTTURA CENTRO DIURNO               | Visite con preavviso | Visite senza preavviso |
|-------------------------|---------------------------------------|----------------------|------------------------|
| IL NUOVO PONTE          | Centro Diurno "Spazio Aperto"         | 10/11/2016           |                        |
|                         | Centro Diurno "Centro Povolano"       |                      | 21/04/2017             |
|                         | Centro Diurno "Centro Camisano"       | 07/03/2017           |                        |
|                         | Centro Diurno "Laghetto"              |                      | 23/02/2017             |
| FONDAZIONE C.STEFANI    | Centro Diurno "Il Capannone 1"        | 11/04/2017           |                        |
|                         | Centro Diurno "Il Capannone 2"        |                      |                        |
|                         | Centro Diurno "Villa Rossa"           |                      | 15/12/2016             |
|                         | Centro Diurno "Via Fontana"           |                      |                        |
| LA FRAGLIA              | Centro Diurno "La Fraglia" 1          | 07/02/2017           |                        |
|                         | Centro Diurno "La Fraglia" 2          |                      |                        |
| FONDAZIONE F. POLI      | Centro Diurno F. Poli Contatto        |                      | 13/10/2016             |
|                         | Centro Diurno F. Poli Keramos         |                      |                        |
| COOP. MARGHERITA        | Centro Diurno "Caleido"               | 18/10/2016           |                        |
| COOP. PRIMAVERA 85      | Centro Diurno "Roncolato"             | 31/05/2016           |                        |
|                         | Centro Diurno "Littorina"             |                      | 29/05/2017             |
|                         | CLP Sovizzo "Lavorativo Protetto-CLP" | 16/05/2017           |                        |
|                         | Centro Con-Tatto                      |                      |                        |
|                         | CAD Avvenire (ora CD A.BABA)          |                      | 24/01/2017             |
| L'ECO P. GIOVANNI XXIII | Centro Diurno Eco Papa Giov           | 17/01/2017           |                        |
| COOPERATIVA EASY        | Centro Diurno Easy                    |                      | 22/11/2016             |
| COOPERATIVA MeA         | Centro Diurno Via Ferrari             | 12/07/2016           | 07/03/2017             |
| IL CIGNO S.C.A R.L.     | Centro Diurno Aquilone 2              | 15/06/2017           |                        |
| IL CIGNO S.C.A R.L.     | Centro Diurno Zorbaget                |                      |                        |
| IL CIGNO S.C.A R.L.     | Centro Diurno Spumaget                |                      | 19/06/2017             |

# VISITE IN STRUTTURE RESIDENZIALI

| N. | ENTE                    | STRUTTURA                                     | VISITA<br>CON PREAVVISO | VISITA<br>SENZA PREAVVISO |
|----|-------------------------|---|-------------------------|---------------------------|
| 1  | AGAPE                   | Comunità Alloggio «La Capannina»              | 14/03/2017              |                           |
| 2  | AGAPE                   | Comunità Alloggio «Casa Fonos Bertesina»      |                         | 01/12/2016                |
| 3  | ASS. CASA SERENA        | Comunità Alloggio «Casa Serena»               |                         | 21/02/2017                |
| 4  | CITTA' SOLIDALE         | Comunità Alloggio «Bolzano Vicentino»         | 22/05/2017              |                           |
| 5  | CITTA' SOLIDALE         | Comunità Alloggio «Cerato»                    | 30/05/2016              |                           |
| 6  | CITTA' SOLIDALE         | Comunità Alloggio «Lisiera»                   |                         | 06/06/2017                |
| 7  | CITTA' SOLIDALE         | Comunità Alloggio «Luisa e Renato»            |                         | 07/03/2017                |
| 8  | CITTA' SOLIDALE         | Comunità Alloggio «Sandrigo»                  | 23/02/2017              |                           |
| 9  | FONDAZIONE F. POLI      | Comunità Alloggio «A. Silvestri»              | 05/12/2016              |                           |
| 10 | FONDAZIONE C. STEFANI   | Comunità Alloggio «Candida e fratelli»        | 10/11/2016              |                           |
| 11 | FONDAZIONE C. STEFANI   | Comunità Alloggio «Luigi»                     |                         | 04/04/2017                |
| 12 | IL NUOVO PONTE          | Comunità Alloggio «Il Sentiero»               |                         | 08/11/2016                |
| 13 | IL NUOVO PONTE          | Comunità Alloggio «Il Faro»                   |                         | 09/05/2017                |
| 14 | IL NUOVO PONTE          | Comunità Alloggio «Il Sogno»                  | 13/06/2017              |                           |
| 15 | IST. PALAZZOLO S.CHIARA | Comunità Residenziale «Ist. Palazzolo»        | 10/11/2016              |                           |
| 16 | MEA                     | Comunità Alloggio «Ancora Insieme»            |                         | 10/10/2016                |
| 17 | PRIMAVERA '85           | Comunità Alloggio «Ca' Trentin»               | 11/04/2017              |                           |
| 18 | PROMOZIONE LAVORO       | Comunità Residenziale «Il Giardino dei Tigli» | 11/07/2016              |                           |

# ESITO VISITE CON PREAVVISO IN CENTRI DIURNI

## **Progetto personalizzato e attività** n. 3 Unità di offerta (P/N)

- Congruenza del PP annuale con i bisogni dell'utente;
- Congruenze delle attività programmate con gli obiettivi del PP.
- Sono realizzate delle attività nel/col territorio almeno due volte al mese.
- Il PP viene costruito e presentato con il coinvolgimento della famiglia/ads verificato negli esiti dichiarati anche con la famiglia/ads.

## **Bisogni relazionali** n. 3 Unità di Offerta (P)

- Si pone attenzione agli eventuali bisogni affettivi/sexuali degli utenti.

## **Alimentazione** n. 3 Unità di Offerta (P)

- La famiglia conosce il menù giornaliero/mensile in quanto viene consegnato o esposto e, in caso di variazioni rispetto al menù fissato, la struttura informa la famiglia.

## **Ambienti** n. 3 Unità di Offerta (P)

- Gli ambienti sono accessibili, puliti e accoglienti per gli utenti.
- Esiste una stanza specifica per le persone che, al bisogno, hanno la necessità di coricarsi.

## **Rapporti con la famiglia** n. 4 Unità di Offerta (P)

- Il Regolamento/Carta dei Servizi del C.D. è esposto e consegnato a ciascuna famiglia al momento dell'inserimento.
- Sono effettuati almeno 2 incontri all'anno con le famiglie in forma assembleare.
- Sono diffusi gli esiti dei questionari di gradimento per la valutazione della soddisfazione delle famiglie.

# ESITO VISITE SENZA PREAVVISO IN CENTRI DIURNI

**Attività:** n. 1 Unità di Offerta (P/N)

- Attività svolte, coinvolgimento utenza, eventuali uscite in corso.

**Alimentazione:** n. 1 Unità di Offerta (P)

- Menù del giorno, organizzazione mensa.

**Ambienti:** n. 3 Unità di Offerta (P)

- Ambienti accessibili, puliti e accoglienti.

# ESITO VISITE CON PREAVVISO IN STRUTTURE RESIDENZIALI

**Item raggiunti: 90%.**

**Item non completamente raggiunti in almeno due strutture:**

- Il Responsabile dell'Ente è disponibile su richiesta a **incontri o colloqui** con familiari e operatori distrettuali documentati da relazione.
- La **formazione** è organizzata sulla base dei bisogni formativi emersi negli incontri di equipe.
- Congruenza del Progetto personalizzato annuale con i **bisogni** dell'utente.
- Congruenza delle **attività** programmate con gli obiettivi del Progetto personalizzato.
- Sono presenti attività volte a rilevare i **bisogni affettivi e sessuali** degli utenti. E' presente un intervento educativo specifico.
- L'Ente applica il **Protocollo dell'A.ULSS** per l'ordinazione informatica, la fornitura e la gestione interna dei **farmaci di fascia A e C** a favore di persone con disabilità in carico all'A.ULSS.
- Il **menu** varia sulle 4 settimane del mese e viene modificato stagionalmente. Viene consegnato alla famiglia o esposto in modo visibile ed accessibile. Viene consegnato o comunicato alla famiglia anche il menu effettivo della giornata/settimana.
- Il regolamento per le **visite** da parte di familiari/ads e amici è ben esposto all'interno della struttura ed è consegnato ai familiari/ads.
- Per familiari/ads è possibile effettuare **visite non programmate** in struttura, nel rispetto degli utenti e compatibilmente con attività e programmazione della struttura e dell'Ente.
- Sono effettuati almeno due **incontri** all'anno con il gruppo delle famiglie degli utenti della struttura o le Associazioni di famiglie se esistenti
- Sono somministrati almeno annualmente **questionari** di gradimento per la valutazione della soddisfazione delle famiglie e ne sono diffusi gli esiti.

# ESITO VISITE SENZA PREAVVISO IN STRUTTURE RESIDENZIALI

Item raggiunti: 90%.

Item non completamente raggiunti in almeno due strutture:

- **Attività:** attività programmate e svolte nella giornata/settimana e nel fine settimana, coinvolgimento di tutte le persone ospiti in struttura.
- **Alimentazione:** menu esposto e consegnato, correlazione con il menu effettivamente consumato, tempo OSS dedicato alla preparazione dei pasti.
- **Farmaci:** applicazione del Protocollo AULSS per fornitura gratuita farmaci fascia A e C, numero ore di presenza in struttura di un infermiere.

# Alcune considerazioni

- Buona qualità riscontrata nelle strutture visitate
- Alcuni ambiti con raggiungimento parziale dell'indicatore di qualità:
  - Alimentazione
  - Attività educative e correlazione con il progetto
  - Rapporti con le famiglie
  - Ambienti



# QUESTIONARI PER FAMIGLIE/ADS

- **Aree oggetto di valutazione:**
  - **Struttura:** interni, esterni;
  - **Alimentazione:** qualità, varietà, scelta, conoscenza del menu;
  - **Attività:** programma, conoscenza delle attività;
  - **Attenzione alla persona:** comportamento degli operatori;
  - **Progetto personalizzato:** condivisione, definizione, realizzazione, verifica;
  - **Rapporti con Ente gestore:** incontri con famiglie, formazione degli operatori;
  - **Trasporto (Centri Diurni):** tempi, orari, servizio.
- **Proiezione dei questionari. Risultati elaborati da utenti Equipe Domiciliarità AULSS8.**

# ESITI QUESTIONARI CENTRI DIURNI

| N.           | ENTE E CENTRO DIURNO           | PER NIENTE   | POCO         | ABBASTA NZA   | MOLTO         |
|--------------|--------------------------------|--------------|--------------|---------------|---------------|
| 1            | AULSS 2CD (AQUILONE1 e PROGET) | 4,53%        | 11,11%       | 47,08%        | 37,28%        |
| 2            | IL CIGNO 3CD (APPALTO)         | 5,76%        | 12,95%       | 51,08%        | 30,22%        |
| 3            | EASY CD                        | 0,00%        | 4,13%        | 35,54%        | 60,33%        |
| 4            | FONDAZIONE STEFANI 4CD         | 3,27%        | 5,60%        | 44,77%        | 46,36%        |
| 5            | FONDAZIONE F. POLI CD          | 0,00%        | 2,60%        | 28,57%        | 68,83%        |
| 6            | IL NUOVO PONTE 4CD             | 4,67%        | 8,09%        | 46,35%        | 40,90%        |
| 7            | L'ECO PAPA GIOVANNI XXIII CD   | 1,62%        | 4,40%        | 39,58%        | 54,40%        |
| 8            | LA FRAGLIA CD                  | 0,67%        | 8,72%        | 38,26%        | 52,35%        |
| 9            | MARGHERITA CD CALEIDO          | 1,55%        | 4,33%        | 35,29%        | 58,82%        |
| 10           | MEA CD VIAFERRARI              | 3,24%        | 7,18%        | 42,59%        | 46,99%        |
| 11           | PRIMAVERA '85 4CD              | 1,65%        | 7,06%        | 34,04%        | 57,25%        |
| <b>MEDIA</b> |                                | <b>2,45%</b> | <b>6,92%</b> | <b>40,29%</b> | <b>50,34%</b> |

| N. QUESTIONARI COMPILATI | N. UTENTI ANNO 2016 | % QUESTIONARI COMPILATI SU N. UTENTI |
|--------------------------|---------------------|--------------------------------------|
| 20                       | 48                  | 42%                                  |
| 8                        | 38                  | 21%                                  |
| 4                        | 11                  | 36%                                  |
| 28                       | 44                  | 64%                                  |
| 2                        | 19                  | 11%                                  |
| 48                       | 90                  | 53%                                  |
| 12                       | 13                  | 92%                                  |
| 10                       | 36                  | 28%                                  |
| 9                        | 23                  | 39%                                  |
| 12                       | 16                  | 75%                                  |
| 32                       | 66                  | 48%                                  |
| <b>185</b>               | <b>404</b>          | <b>46,30%</b>                        |

# ESITI QUESTIONARI RESIDENZIALI

| N. | ENTE E STRUTTURA RESIDENZIALE     | PER NIENTE   | POCO         | ABBASTANZA    | MOLTO         | N. QUESTIONARI COMPILATI | N. UTENTI ANNO 2016 | % QUESTIONARI COMPILATI SU N. UTENTI |
|----|-----------------------------------|--------------|--------------|---------------|---------------|--------------------------|---------------------|--------------------------------------|
| 1  | AGAPE CA CASA FONOS BERTESINA     | 2,08%        | 2,78%        | 45,14%        | 50,00%        | 4                        | 4                   | 100%                                 |
| 2  | AGAPE CA LA CAPANNINA             | 10,92%       | 4,60%        | 48,28%        | 36,21%        | 5                        | 8                   | 63%                                  |
| 3  | CASA SERENA CA                    | 2,47%        | 3,70%        | 11,11%        | 82,72%        | 2                        | 3                   | 67%                                  |
| 4  | CITTA' SOLIDALE CA BOLZANO V.     | 12,35%       | 2,47%        | 48,15%        | 37,04%        | 2                        | 8                   | 25%                                  |
| 5  | CITTA' SOLIDALE CA CERATO         | 13,33%       | 22,67%       | 22,67%        | 41,33%        | 2                        | 7                   | 29%                                  |
| 6  | CITTA' SOLIDALE CA LISIERA        | 0,00%        | 14,86%       | 45,95%        | 39,19%        | 3                        | 8                   | 38%                                  |
| 7  | CITTA' SOLIDALE CA LUISA E RENATO | 1,31%        | 1,31%        | 33,33%        | 64,05%        | 4                        | 7                   | 57%                                  |
| 8  | CITTA' SOLIDALE CA SANDRIGO       | 2,21%        | 4,97%        | 36,46%        | 56,35%        | 5                        | 9                   | 56%                                  |
| 9  | FONDAZIONE F. POLI CA SILVESTRI   | 5,88%        | 2,52%        | 46,22%        | 45,38%        | 3                        | 15                  | 20%                                  |
| 10 | FONDAZIONE F. STEFANI 2CA         | 3,69%        | 3,02%        | 27,52%        | 65,77%        | 7                        | 16                  | 44%                                  |
| 11 | IL NUOVO PONTE CA IL SENTIERO     | 0,00%        | 4,27%        | 25,64%        | 70,09%        | 3                        | 8                   | 38%                                  |
| 12 | IL NUOVO PONTE CA IL FARO         | 2,67%        | 12,83%       | 42,25%        | 42,25%        | 5                        | 8                   | 63%                                  |
| 13 | IL NUOVO PONTE CA IL SOGNO        | 0,97%        | 17,48%       | 64,08%        | 17,48%        | 5                        | 5                   | 100%                                 |
| 14 | IL NUOVO PONTE 2GAP               | 0,00%        | 10,99%       | 36,26%        | 52,75%        | 3                        | 5                   | 60%                                  |
| 15 | ISTITUTO PALAZZOLO S. CHIARA CR   | 0,00%        | 5,13%        | 30,77%        | 64,10%        | 4                        | 15                  | 27%                                  |
| 16 | MEA CA ANCORA INSIEME             | 0,70%        | 3,50%        | 18,18%        | 77,62%        | 4                        | 14                  | 29%                                  |
| 17 | PRIMAVERA' 85 CA CA' TRENTO       | 5,71%        | 1,43%        | 11,43%        | 81,43%        | 2                        | 2                   | 100%                                 |
| 18 | PROMOZIONE LAVORO CR G.D.TIGLI    | 2,63%        | 14,47%       | 42,11%        | 40,79%        | 2                        | 13                  | 15%                                  |
|    | SENZA NOME STRUTTURA              | 6,90%        | 5,02%        | 31,97%        | 56,11%        | 8                        |                     |                                      |
|    | <b>MEDIA</b>                      | <b>3,89%</b> | <b>7,26%</b> | <b>35,13%</b> | <b>53,72%</b> | <b>73</b>                | <b>155</b>          | <b>52%</b>                           |

# Il percorso di verifica nel 2018

- Sistematizzazione del processo di controllo e monitoraggio della qualità nella gestione dei servizi diurni e residenziali
- Collegamento con gli Accordi Contrattuali: introduzione degli indicatori di qualità vincolanti
- Dialogo con gli enti gestori sugli indicatori non soddisfatti ed eventuali prescrizioni
- Prosecuzione del percorso di verifica con alcuni aggiustamenti del metodo
- Costituzione della commissione di valutazione dei Centri Diurni Pubblici

## .... prospettive

- Analisi dei dati di Arcipelago (collegato al Flusso dell'Area della Disabilità – FAD Atlante): dati sulla gestione e sull'organizzazione delle strutture diurne e residenziali.
- Approfondimento delle voci dedicate al personale e alle attività socio educative dei servizi residenziali
- Definizione di buone prassi nei diversi ambiti di funzionamento delle strutture che favoriscono una buona qualità di vita delle persone con disabilità

## Riflessione sul processo di verifica e di confronto sulla qualità delle strutture

- Ruolo fondamentale dell'ULSS (condiviso con i Comuni) nella verifica, controllo e monitoraggio della qualità offerta nei servizi residenziali e semiresidenziali per le persone con disabilità
- Ruolo altrettanto fondamentale del dialogo tra Famiglie ed Enti Gestori per favorire il livello massimo di **trasparenza, accessibilità** alle informazioni e di **confronto** sulle scelte quotidiane nella gestione della vita delle persone con disabilità (igiene personale, livello di autonomia, alimentazione, tempo libero, attività educative, relazioni sociali)