



La vita dentro e «oltre» gli ospedali

Valutazione partecipata della qualità

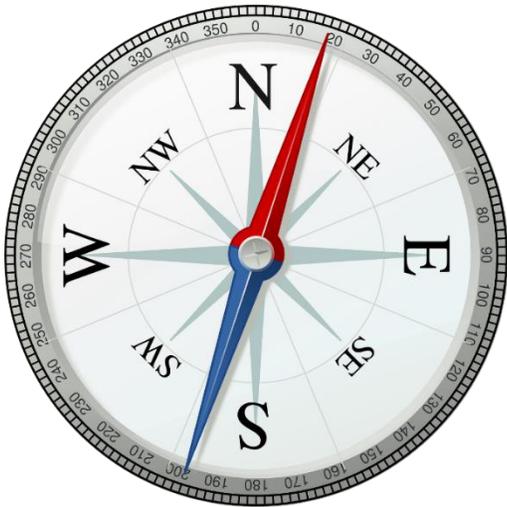
Bologna, 17 Maggio 2018

La Cura e la Persona: l'umanizzazione negli ospedali di Puglia

Sonia Giausa

Responsabile scientifica del progetto

Regione Puglia ASL Lecce



Indice

- Il percorso in Puglia: 2014 vs 2017
- La divulgazione dei risultati: il modello Puglia
- Il monitoraggio dei piani di miglioramento



L'avvio del progetto



Fiera del Levante - settembre 2016

- presentazione dati 2014
- lancio del nuovo progetto
- avviso pubblico per referenti civici regionali



Cabina di regia

- Commissario straordinario AReSS *Giovanni Gorgoni*
- Responsabile scientifica del progetto *Sonia Giausa*
- Responsabile amministrativo del progetto *Michele Muci*
- Referente civico area nord *Stefania Palmisano*
- Referente civico area sud *Antonella Celano*

Formazione e costituzione equipe locali

- 2 incontri regionali
- 6 incontri locali con la costituzione di 67 equipe

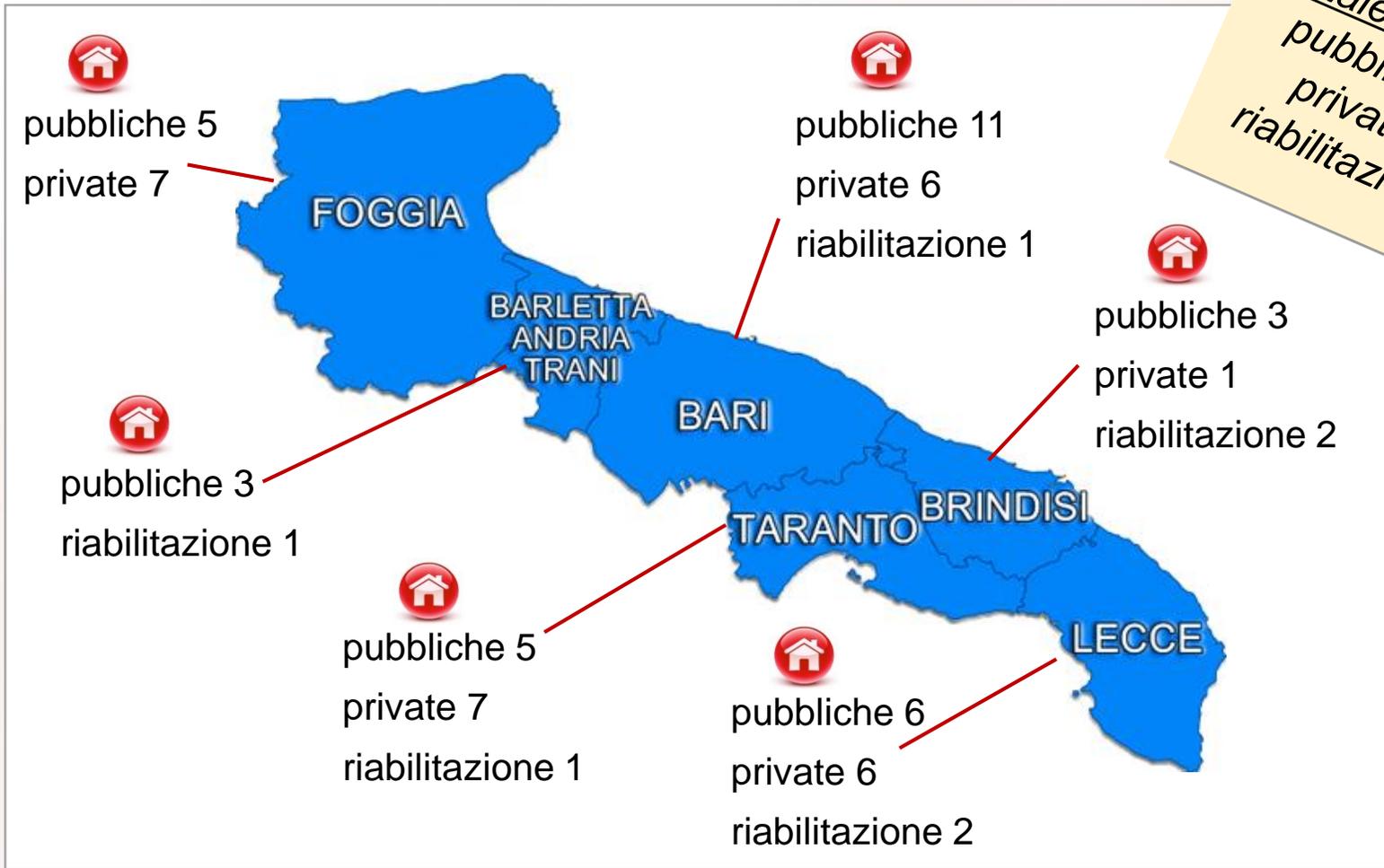
Il percorso di adesione in Puglia

Anno	Strutture di ricovero per acuti	Strutture di riabilitazione	Persone	Associazioni
2012	<ul style="list-style-type: none"> • 2 pubbliche • 1 privata 	-	<ul style="list-style-type: none"> • 9 operatori sanitari • 8 volontari 	<ul style="list-style-type: none"> • 7 di tutela e volontariato
2013				
2014	<ul style="list-style-type: none"> • 23 pubbliche • 2 private 	-	<ul style="list-style-type: none"> • 52 operatori sanitari • 59 volontari 	<ul style="list-style-type: none"> • 34 di tutela e volontariato
2015				
2016				
2017	<ul style="list-style-type: none"> • 33 pubbliche • 27 private 	<ul style="list-style-type: none"> • 2 pubbliche • 5 private 	<ul style="list-style-type: none"> • 107 operatori sanitari • 110 volontari 	<ul style="list-style-type: none"> • 49 di tutela e volontariato



- ✓ coinvolte **tutte le strutture di ricovero** della Regione
- ✓ coinvolte anche le **strutture di riabilitazione**
- ✓ **aumento** del personale coinvolto e della partecipazione di associazioni, volontari e cittadini

La distribuzione delle strutture coinvolte nel 2017



Totale strutture:
pubbliche 33
private 27
riabilitazione 7

La Regione Puglia ha fortemente sostenuto la partecipazione di tutte le strutture di ricovero e **l'adesione è stata unanime**

È emerso anche il valore della presenza del **volontariato nelle strutture private accreditate**

Risultati 2014 vs 2017: una riflessione

Da un **confronto limitato alle 25 strutture** valutate sia nel 2014 che nel 2017 è emersa una tendenza al miglioramento in ogni area, particolarmente significativo per l'Area 3:

Accesso alle informazioni, semplificazione e trasparenza

- ↑ Possibilità di prenotazione delle prestazioni sanitarie on line (punteggio da 2.8 a 8.8)
- ↑ Possibilità di pagamento ticket on line (punteggio da 2.8 a 8.4)



Grazie al **Portale Regionale della Salute** i cittadini pugliesi possono usufruire di una serie di servizi online:

- scelta e revoca del medico di medicina generale e pediatra
- visura delle esenzioni ticket per reddito
- prenotazione di prestazioni e pagamento ticket
- fascicolo sanitario elettronico, visura del diario vaccinazioni

Nota metodologica: i punteggi fanno riferimento a dati rilevati con check list parzialmente differenti. I punteggi quindi possono essere considerati solo come indicativi di una tendenza (il confronto non può essere statisticamente significativo)

Indice

- Il percorso in Puglia: 2014 vs 2017
- La divulgazione dei risultati: il modello Puglia
- Il monitoraggio dei piani di miglioramento



La divulgazione dei risultati: il modello Puglia

I punteggi sono stati organizzati e presentati con diverso grado di dettaglio a seconda dell'utente finale:

1 Dati regionali e aggregati per provincia

2 Dati per struttura di ricovero

3 Dati di dettaglio/item per struttura

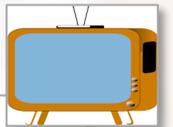
I risultati sono stati comunicati ufficialmente in occasione di **eventi regionali/provinciali** ai quali sono stati invitati giornalisti, associazioni, cittadini, operatori sanitari e rappresentanti politici

Il materiale a supporto delle presentazioni è stato reso disponibile sui principali **social media, stampa e tv locali**

I punteggi infine pubblicati nella sezione *Laboratorio Umanizzazione dei siti istituzionali*



facebook



Dati regionali e aggregati per provincia



Settembre 2017

- 1 Dati regionali e aggregati per provincia
- 2 Dati per struttura di ricovero
- 3 Dati di dettaglio/item per struttura

I dati generali della regione e aggregati per territorio provinciale sono stati presentati a **Bari** nel corso del *Forum Mediterraneo in Sanità* all'interno della **Fiera del Levante**:

- presente il Presidente della Regione Puglia
- presenti le direzioni strategiche delle aziende pubbliche e private
- forte partecipazione di tutte le componenti sociali

12-13 SETTEMBRE 2017
BARI | FIERA DEL LEVANTE

Forum2017 Mediterraneo in Sanità®

Strutture di riabilitazione: i risultati 2017

Media tra le 7 strutture

12-13 SETTEMBRE 2017
BARI | FIERA DEL LEVANTE

Forum2017 Mediterraneo in Sanità®

Sicurezza del paziente durante il ricovero

Media per area territoriale

Provincia	Media
BARI	8.4
BRINDISI	6.3
BAT	9.1
FOGGIA	6.5
LECCE	7.2
TARANTO	7.7

Distribuzione delle strutture: 5% → minore, 7% → tra 3 e, 17% → tra 5 e, 72% → maggiore

- presenza funzione aziendale rischio clinico
- presenza di documenti su prevenzione infezioni
- adozione check list ministeriale sicurezza in sala operatoria

> 9.0

... un punto di partenza

12-13 SETTEMBRE 2017
BARI | FIERA DEL LEVANTE

Forum2017 Mediterraneo in Sanità®

Area 1

Processi assistenziali e organizzativi orientati al rispetto e alla specificità della persona

Media per area territoriale

Provincia	Media
BARI	5.6
BRINDISI	4.1
BAT	5.6
FOGGIA	4.0
LECCE	4.6
TARANTO	5.3

Distribuzione delle strutture: 17% → minore di 3, 28% → tra 3 e 5, 48% → tra 5 e 7, 7% → maggiore di 7

- genitori in pediatria senza limiti di orario
- evitare chiamate nominative centro prelievi
- delimitazione vista dei pazienti in terapia intensiva durante visite parenti
- mediatore linguistico/interprete
- informazioni, consenso informato, lettera dimissioni ecc in più lingue
- informazioni rilascio stp
- terapie intensive aperte
- condivisione telematica dati clinici con mmg

> 9.0

< 2.5

Dati per struttura di ricovero

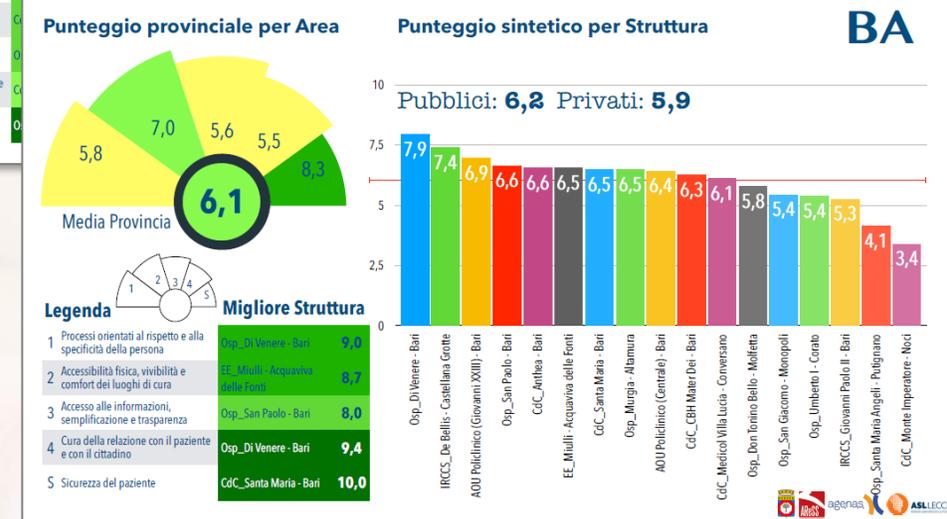
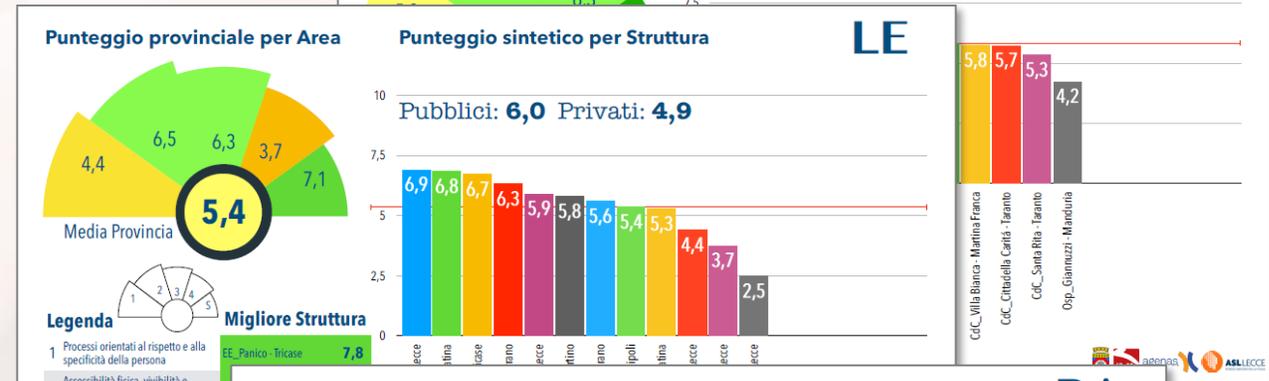


Dicembre 2017

- 1 Dati regionali e aggregati per provincia
- 2 Dati per struttura di ricovero
- 3 Dati di dettaglio/item per struttura

I dati sintetici per singola struttura e aggregati per aree sono stati presentati a **Bari** in un evento dedicato *La cura e la persona*:

- intervenuto il Presidente della Regione Puglia
- presenti i direttori e operatori delle strutture pubbliche e private accreditate e le associazioni di volontariato e tutela
- tv locali e stampa hanno dato risalto all'evento
- proposti i piani di miglioramento da parte dei volontari



Dati di dettaglio/item per struttura



Febbraio – Maggio 2018

- 1 Dati regionali e aggregati per provincia
- 2 Dati per struttura di ricovero
- 3 **Dati di dettaglio/item per struttura**

I dati di ogni singola struttura, dettagliati analiticamente per item, sono stati restituiti al pubblico nel corso di **6 eventi** organizzati ad hoc, uno per ciascuna provincia:

- presentati dalle equipe che hanno fatto le rilevazioni e avviato i piani di miglioramento
- seguiti da interventi e dibattiti guidati da cittadini, operatori, direttori di struttura
- assegnato mandato ad ogni struttura di pubblicare i propri dati sul sito di ogni ASL

AREA 1 - Processi assistenziali e organizzativi orientati al rispetto e alla specificità della persona

1 PROCESSI ASSISTENZIALI E ORGANIZZATIVI ORIENTATI AL RISPETTO E ALLA SPECIFICITÀ DELLA PERSONA										
1.1 ATTENZIONE ALLA FRAGILITÀ E AI BISOGNI DELLA PERSONA				1.2 RISPETTO DELLA PRIVACY		1.3 IMPEGNO PER LA NON-DISCRIMINAZIONE CULTURALE, ETNICA, RELIGIOSA			1.4 CONTINUITÀ DELLE CURE	MEDIA AREA 1
1.1.1 Funzione di supporto psicologico	1.1.2 Attività/interventi per favorire la socialità e la continuità con il mondo esterno	1.1.3 Agevolazione del supporto relazionale e affettivo di familiari e altri soggetti	1.1.4 "Ospedale senza dolore"	1.2.1 Rispetto dell'anonimato e della non-diffusione dei dati sensibili	1.2.2 Rispetto della riservatezza	1.3.1 Rispetto delle specificità linguistiche	1.3.2 Rispetto delle sigenze di culto	1.3.3 Rispetto delle specificità etniche e culturali	1.4.1 Agevolazione della continuità delle cure	
5,0	3,8	6,4	6,7	8,2	4,5	2,6	5,7	3,5	5,7	5,1

AREA 1 - Processi assistenziali e organizzativi orientati al rispetto e alla specificità della persona

PROVINCIA	STRUTTURA	1 PROCESSI ASSISTENZIALI E ORGANIZZATIVI ORIENTATI AL RISPETTO E ALLA SPECIFICITÀ DELLA PERSONA										
		1.1 ATTENZIONE ALLA FRAGILITÀ E AI BISOGNI DELLA PERSONA				1.2 RISPETTO DELLA PRIVACY		1.3 IMPEGNO PER LA NON-DISCRIMINAZIONE CULTURALE, ETNICA, RELIGIOSA			1.4 CONTINUITÀ DELLE CURE	MEDIA AREA 1
		1.1.1 Funzione di supporto psicologico	1.1.2 Attività/interventi per favorire la socialità e la continuità con il mondo esterno	1.1.3 Agevolazione del supporto relazionale e affettivo di familiari e altri soggetti	1.1.4 "Ospedale senza dolore"	1.2.1 Rispetto dell'anonimato e della non-diffusione dei dati sensibili	1.2.2 Rispetto della riservatezza	1.3.1 Rispetto delle specificità linguistiche	1.3.2 Rispetto delle sigenze di culto	1.3.3 Rispetto delle specificità etniche e culturali	1.4.1 Agevolazione della continuità delle cure	
LECCE	EE_PANICO - TRICASE	8,3	10,0	9,2	8,2	10,0	6,0	9,0	6,0	6,0	6,7	7,8
	OSP_SANTA CATERINA - GALATINA	8,3	5,0	10,0	9,1	10,0	2,8	7,0	6,0	6,0	8,3	7,5
	CDC_CITTÀ DI LECCE - LECCE	10,0	3,3	5,5	7,1	10,0	9,3	5,0	8,0	2,0	6,7	5,8
	OSP_DELLIPONTI - SCORRANO	5,0	6,3	6,4	6,1	7,5	8,6	4,0	4,0	1,0	8,3	5,5
	OSP_SAN GIUSEPPE - COPERTINO	5,0	5,0	8,6	4,4	2,5	0,0	4,0	8,0	5,0	6,7	5,2
	OSP_FAZZI - LECCE	6,0	7,0	5,5	6,4	10,0	4,6	0,0	6,0	2,0	5,0	5,0
	OSP_SACRO CUORE - GALLIPOLI	5,0	2,5	6,3	0,0	5,0	7,5	4,0	6,0	2,0	6,7	4,0
	OSP_FERRARI - CASARANO	4,0	2,5	7,0	0,0	7,5	0,0	0,0	6,0	3,0	6,7	3,5
	CDC_SAN FRANCESCO - GALATINA	NP	3,3	0,0	1,4	5,0	2,5	1,0	6,0	3,3	5,0	3,1
	CDC_VILLA BIANCA - LECCE	NP	3,3	5,0	10,0	NP	0,0	0,0	2,0	1,7	2,4	2,4
	CDC_PETRUCCIANI - LECCE	0,0	1,3	5,0	0,0	5,0	3,3	0,0	4,0	0,0	1,7	1,8
	CDC_VILLAVERDE - LECCE	NP	1,7	0,0	NP	10,0	0,0	0,0	4,0	0,0	0,0	1,0

Indice

- Il percorso in Puglia: 2014 vs 2017
- La divulgazione dei risultati: il modello Puglia
- Il monitoraggio dei piani di miglioramento



Il monitoraggio dei piani di miglioramento

Ogni equipe ha concordato con le direzioni di struttura i **piani di miglioramento**, seguendo le linee guida AGENAS



La Regione Puglia ha assunto l'impegno del monitoraggio degli ospedali pubblici e privati basato sulla **revisione annuale degli indicatori** della check list



Rilevazione sistematica annuale di:

- costi standard
- Piano Nazionale Esiti
- clima organizzativo
- **umanizzazione degli ospedali**

I prossimi passi

Nel **mese di giugno** tutte le equipe, arricchite di nuovi operatori e cittadini, procederanno alla “Valutazione partecipata dell’umanizzazione delle strutture di ricovero per acuti” per l’anno 2018

***"La cosa più importante in medicina?
Non è tanto la malattia da cui il
paziente è affetto, quanto la persona
che soffre di quella malattia".***

Frase attribuita ad Ippocrate 460 a.C. - 377a.C.

GRAZIE

Sonia Giausa

*ASL Lecce, Resp. Comunicazione Istituzionale
0832 215701 - urp@ausl.le.it*