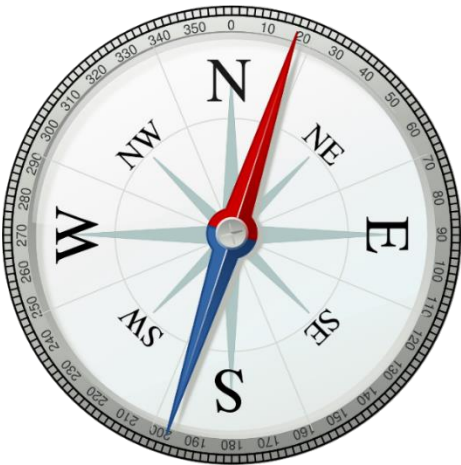


*La valutazione dal punto di vista del cittadino nelle strutture di ricovero*  
*Azioni di miglioramento regionali e aziendali*

**Incontro Referenti Aziendali «RA Agenas»**  
Bologna, 19 Gennaio 2019



A cura di:

*Vittoria Sturlese* (Programma Innovazione sociale – Agenzia sanitaria e sociale, Regione Emilia-Romagna)

## Una premessa importante - Connessione al processo di Accreditamento – Criteri 5 e 8

- L'accreditamento rappresenta lo strumento di sistema e la cornice normativa all'interno della quale trovano spazio metodologie di lavoro che favoriscono l'integrazione e l'ascolto di tutte le componenti, creando una cultura che valorizza un approccio all'ascolto di diversi attori e lo mette a sistema attraverso i processi di miglioramento.
- Attraverso le visite sul campo per la rilevazione dei nuovi criteri di accreditamento saranno pertanto tenute in considerazione anche (e non solo) le diverse attività condotte a livello aziendale e le risultanze derivate dalle rilevazioni tramite gli strumenti e le metodologie messe a disposizione da Assr (indagini di qualità percepita, checklist per la valutazione partecipata del grado di umanizzazione, sistema informativo delle «Segnalazioni in Sanità»).

# La valutazione partecipata del grado di umanizzazione

**Dicembre 2016-Dicembre 2018** – Ricerca nazionale (AgeNas) «La valutazione partecipata del grado di umanizzazione delle strutture di ricovero»

**DOVE**

**COME**

**CHI**

**in 13 STABILIMENTI  
OSPEDALIERI: 1 per ogni  
Azienda USL + 4 AOU+1  
IRCCS+1 struttura privata  
accreditata**

**CHECKLIST** di indicatori  
(presenza/assenza e  
rapporto) suddivisi in 4  
**DIMENSIONI DI  
VALUTAZIONE**

**EQUIPE MISTE DI  
VALUTATORI  
(50% professionisti e  
50% cittadini) in ogni  
Azienda**

**CONNESSIONE AL CRITERIO N. 8 «ACCREDITAMENTO»:** Attraverso le visite sul campo per la rilevazione dei nuovi criteri di accreditamento saranno tenute in considerazione anche le risultanze derivate dal set minimo di indicatori e delle *checklist* per la valutazione partecipata messe in campo dalle équipes miste per quelle Aziende o strutture sanitarie che hanno aderito alla sperimentazione.

# La valutazione partecipata del grado di umanizzazione delle strutture di ricovero – 4 dimensioni di valutazione (139 fra indicatori/item/evidenze Criba)

**AREA 1**  
PROCESSI ASSISTENZIALI  
E ORGANIZZATIVI  
ORIENTATI AL RISPETTO  
E ALLA SPECIFICITA'  
DELLA PERSONA

**AREA 2**  
ACCESSIBILITA' FISICA,  
VIVIBILITA' E COMFORT  
DEI LUOGHI DI CURA

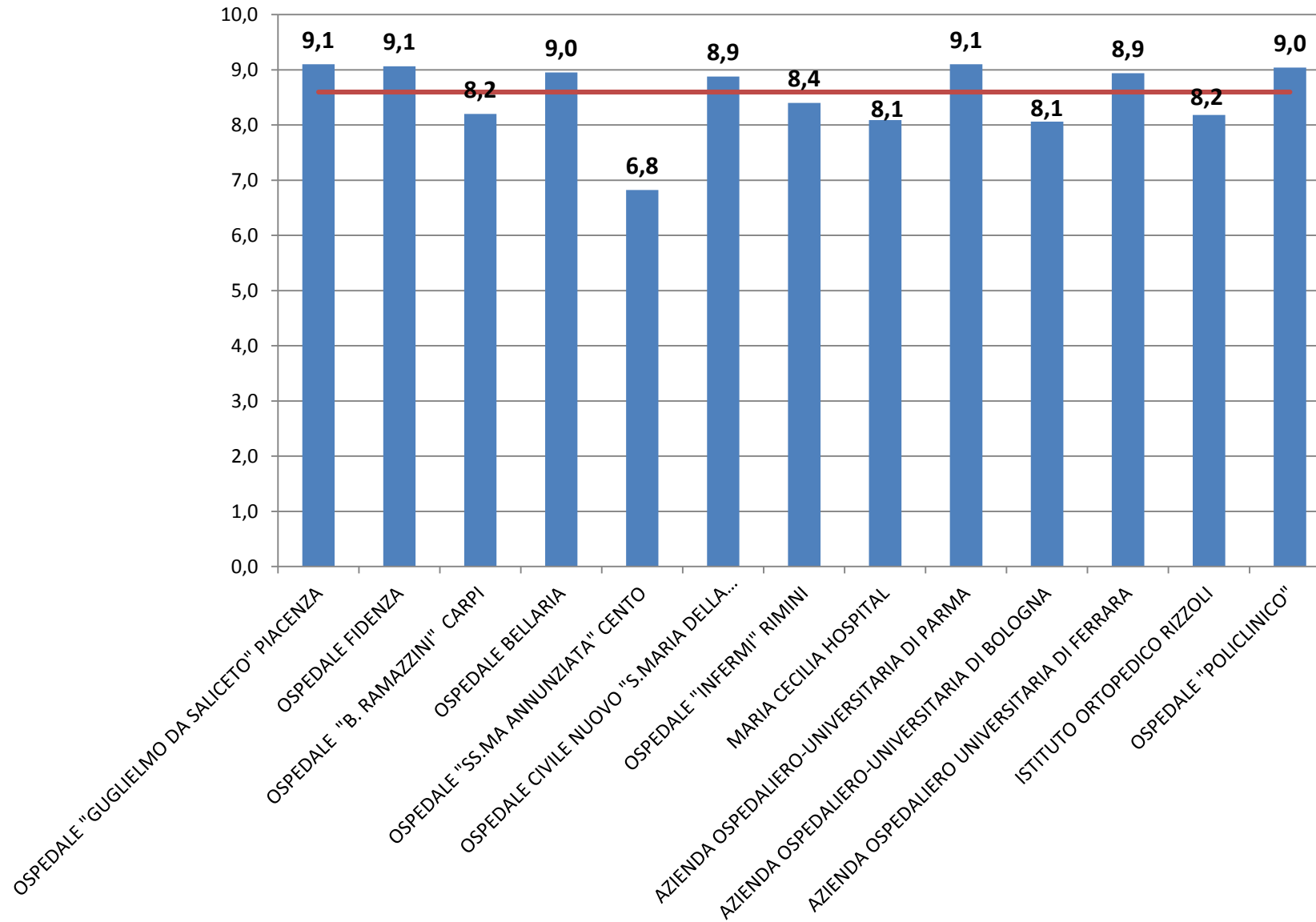
**COSTRUTTO  
DI  
UMANIZZAZIONE  
(AGENAS)**

**AREA 3**  
ACCESSO ALLE  
INFORMAZIONI,  
SEMPLIFICAZIONE E  
TRASPARENZA

**AREA 4**  
CURA DELLA  
RELAZIONE CON IL  
PAZIENTE/CITTADINO

# Esiti della rilevazione: Medie aziendali a confronto con la media regionale

Punteggio medio item selezionati dalla checklist Umanizzazione (13 strutture)



**Emilia-Romagna:  
13 strutture (8,6)**

*Scala: 0-10*

# Esiti del percorso di ricerca: il **SET MINIMO** per la valutazione della qualità dal punto di vista del cittadino

La Ricerca Agenas ha reso disponibile un Set minimo di Indicatori per valutare la qualità dei servizi dal lato del cittadino. A seguito della sperimentazione sono stati selezionati gli indicatori che è prioritario rilevare in base a obiettivi strategici per il nostro sistema sanitario regionale.

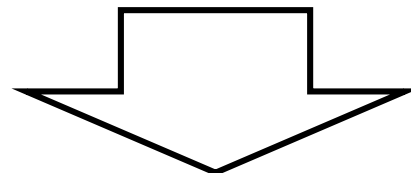


AMBITI DI MISURAZIONE	STRUMENTI DI RILEVAZIONE	NUMERO DI INDICATORI	LIVELLO DI VALUTAZIONE
GRADO DI UMANIZZAZIONE	1. Checklist indicatori (+ Modulo sicurezza del paziente) – <u>Agenas</u>	<b>56</b>	NAZIONALE, REGIONALE E AZIENDALE
	2. Checklist indicatori – RER	<b>15</b>	REGIONALE E AZIENDALE
GRADO DI QUALITA' PERCEPITA	1. Questionario regionale “La qualità della cura in ospedale” – RER	<b>12</b>	REGIONALE E AZIENDALE
	2. Sistema informativo “Segnalazioni in Sanità” - RER	<b>9</b>	

## Accessibilità e benessere ambientale (AREA 2)

### La Cabina di Regia regionale ha elaborato proposte per:

1. Definire le linee guida prestazionali per la redazione di un PEBA in ambito ospedaliero che tengano conto di tutte le disabilità e di tutte le differenze che promuovono richieste diverse: pazienti, personale di ogni tipo, visitatori.
2. Definire dei percorsi formativi rivolti alle Aziende (livello di Area Vasta) per tecnici, CCM, Consulte sui contenuti delle Linee Guida.
3. Realizzare delle check list di controllo per la successiva attuazione del PEBA, adeguate alle diverse tipologie di strutture (con livelli prestazionali diversi).



**LA DIREZIONE GENERALE HA ACCOLTO LA PROPOSTA E DISPOSTO LA COSTITUZIONE DI UN GRUPPO DI LAVORO REGIONALE (Direzione generale, Assr, Uffici Tecnici Aziendali, esperti Criba) CON IL SEGUENTE OBIETTIVO: "DEFINIZIONE DI LINEE D'INDIRIZZO PRESTAZIONALI PER IL BENESSERE AMBIENTALE NELLE STRUTTURE SANITARIE" (Det. Dir. N.20423 del 05/12/18).**

AREA 2	
<b>51.1</b>	Presenza di un Piano aziendale di eliminazione delle barriere fisiche
<b>51.2</b>	Presenza di un Piano aziendale di eliminazione delle barriere sensoriali

Item con punteggi più bassi (<2,5) – Checklist Agenas

GIUNTA REGIONALE  
Atto del dirigente DETERMINAZIONE  
Num. 20423 del 06/12/2018

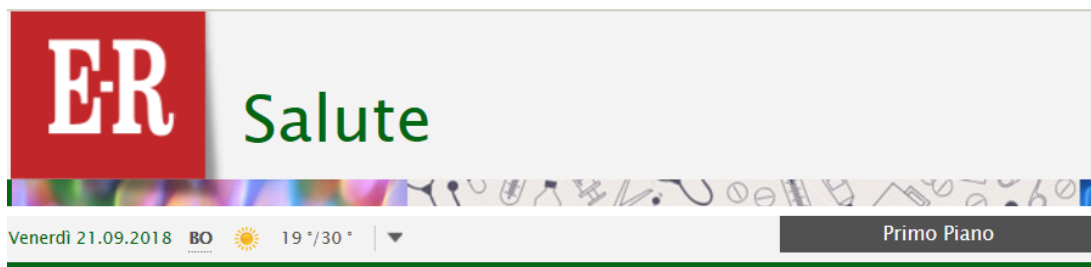
Proposta DPG/2018/21189 del 05/12/2018

Struttura proponente AGENZIA SANITARIA E SOCIALE REGIONALE

Funzionario/i estensore/i MAZZONI BARBARA;  
TOMARCHIO LILIANA

Oggetto COSTITUZIONE GRUPPO DI LAVORO "DEFINIZIONE DI LINEE DI INDIRIZZO PER IL RAGGIUNGIMENTO DEL BENESSERE AMBIENTALE NELLE STRUTTURE SANITARIE"

## Sicurezza del paziente



E-R | Salute | Notizie > Regione Emilia-Romagna > il fatto

### Sicurezza delle cure: al via "Sicurinsieme", la campagna informativa della Regione

**L'assessore Venturi: "Il nostro Servizio sanitario opera quotidianamente per garantire livelli di sicurezza elevati, ma per migliorare ancora c'è bisogno del contributo dei cittadini. Essere informati il primo passo per aiutare e farsi aiutare"**



Bologna, 12 settembre 2018 – Quando accedi a una prestazione, non dimenticare la tessera sanitaria e un documento d'identità. Comunica con precisione agli operatori le terapie che stai effettuando ed eventuali allergie di cui sei a conoscenza. Se ti viene chiesto di indossare il braccialetto identificativo, tienilo sempre addosso. Porta con te, se ti rechi in ospedale o in ambulatorio, la tua "storia" sanitaria: esami, documentazione, referti. **Consigli pratici** che possono migliorare ulteriormente cure e servizi, **ridurre i rischi** collegati all'assistenza e **rafforzare il rapporto di fiducia tra pazienti e operatori**.



La Regione Emilia-Romagna parla con i cittadini per **illustrare alcune delle più frequenti e diffuse pratiche dedicate alla sicurezza delle cure**. E lo fa con **due iniziative**: lanciando, per la prima volta, **la campagna** di informazione e sensibilizzazione "SICURINSIEME" e organizzando, in occasione della **Giornata mondiale per la sicurezza dei pazienti**, lunedì 17 settembre, il **primo "Open safety day"** nei principali presidi ospedalieri del territorio, con punti informativi dedicati e personale sanitario pronto a rispondere a dubbi e domande.

Il Servizio sanitario regionale, infatti, opera quotidianamente per garantire livelli di sicurezza elevati, ma per migliorare ancora c'è bisogno del contributo di tutti, proprio perché, come recita lo **slogan della campagna**, "Una sanità più sicura comincia da noi".

### Item:

- Presenza di un sistema aziendale codificato per consentire agli utenti della struttura sanitaria di segnalare incidenti e situazioni di rischio alle quali hanno assistito (Valore: 8,5)
- Il sistema di cui al punto 2 è esplicitamente previsto e comunicato dall'organizzazione in documenti/avvisi/poster accessibili al pubblico (Valore: 5,8)

### Pagina web dedicata

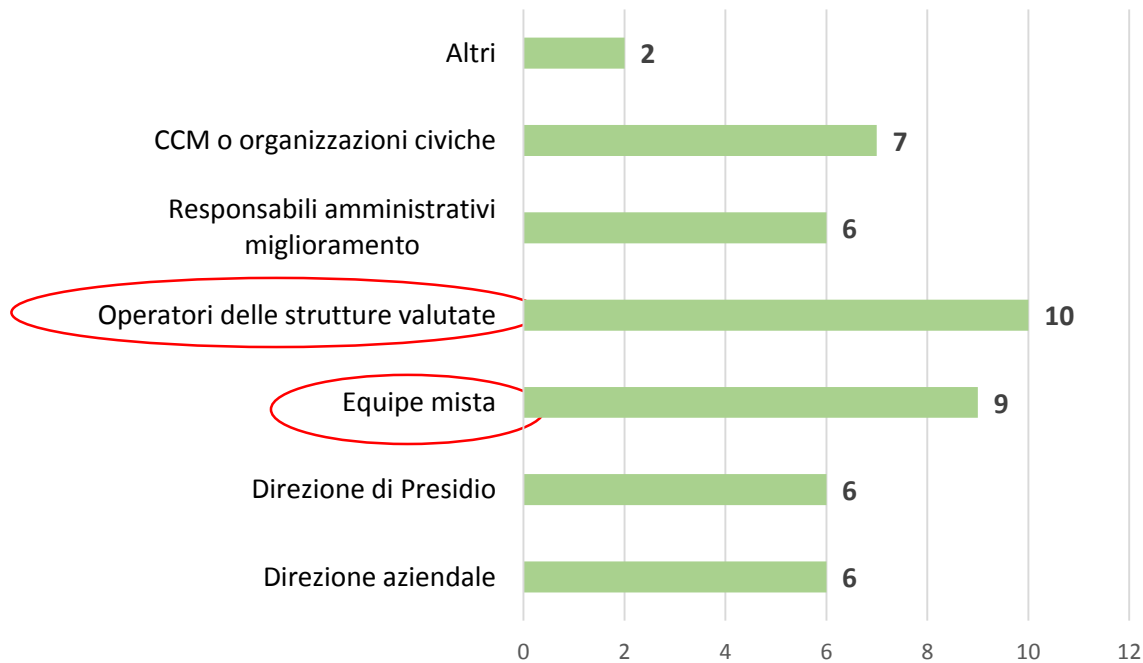
<http://salute.regione.emilia-romagna.it/news/regione/il-fatto/sicurezza-delle-cure-al-via-sicurinsieme-la-campagna-informativa-della-regione-che-punta-sulla-collaborazione-dei-pazienti>



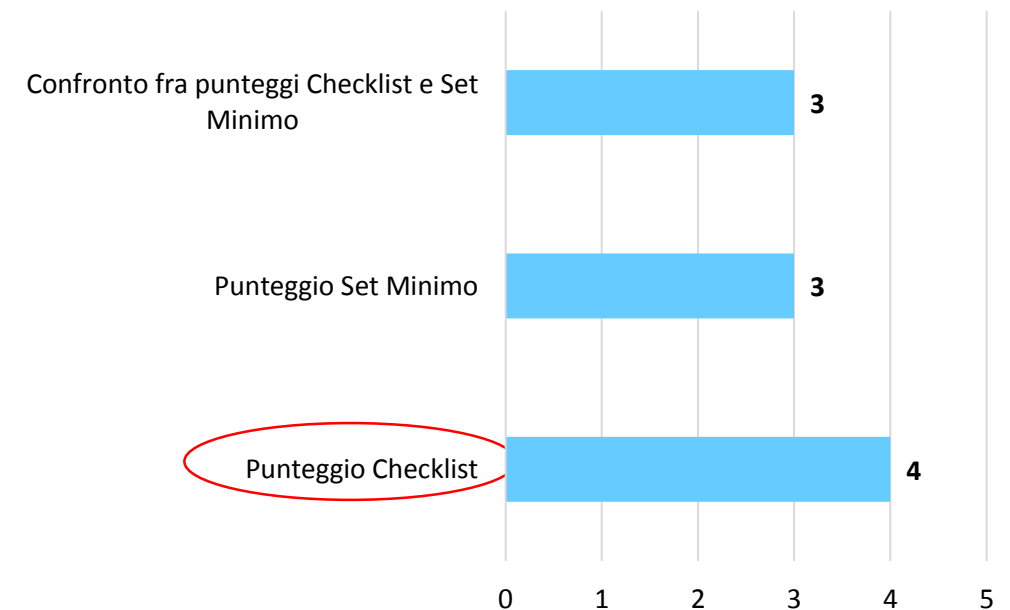
## Processo di predisposizione dei Piani di miglioramento nelle Aziende

9 Aziende su 10 hanno predisposto un Piano di miglioramento, svolgendo in media 6 incontri (da un minimo di 2 a un massimo di 11).

### Chi è stato coinvolto nella predisposizione dei Piani di miglioramento?



### Criteri adottati per selezionare item critici

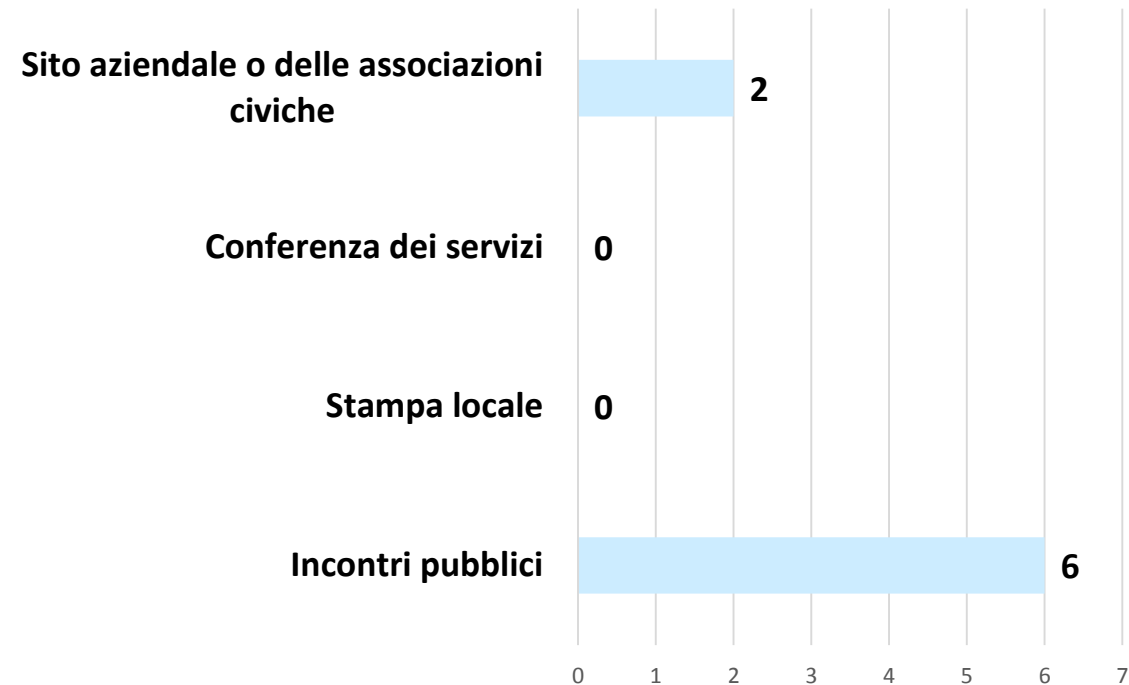


## Esiti del percorso di ricerca

# Processo di predisposizione dei Piani di miglioramento nelle Aziende

### Modalità di comunicazione del Piano di miglioramento

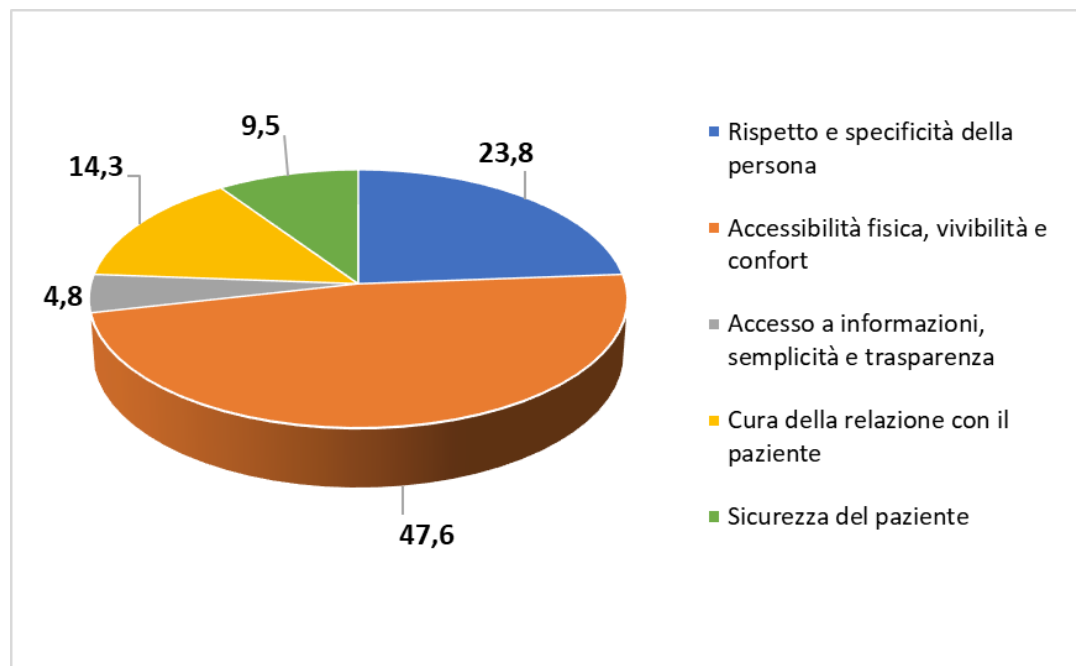
	V.A	missing
<b>Esame della Direzione aziendale</b>	9	1
<b>Approvazione Collegio di Direzione</b>	2	1
<b>Condivisione con stakeholder</b>	10	0



*Rispondenti: 10 su 13*

# Esiti del percorso di ricerca: Azioni di Miglioramento aziendale

## Azioni di miglioramento nelle 4 aree della Checklist (%)



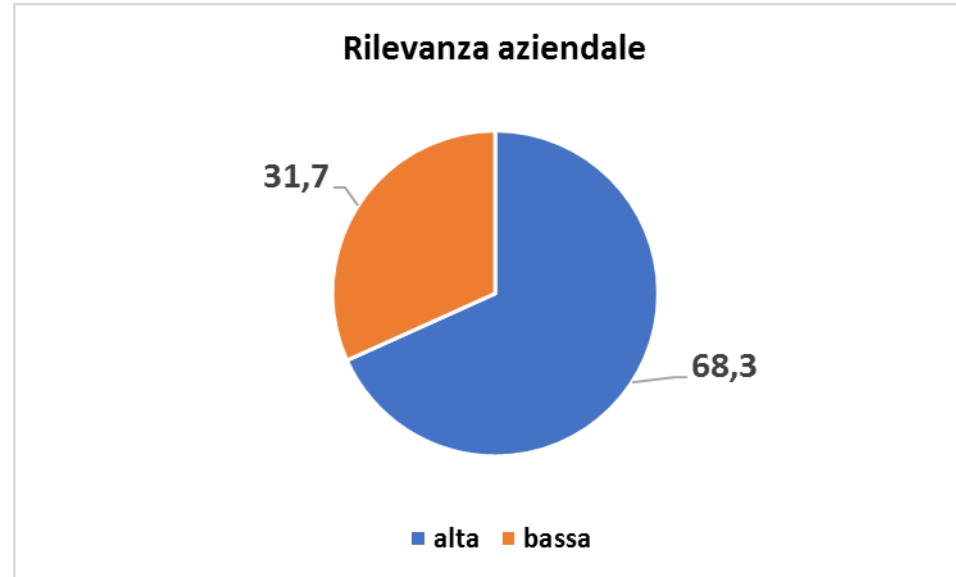
## Azioni di miglioramento nelle 4 aree della checklist per Azienda (v.a)

Azienda	Rispetto e specificità della persona	Accessibilità fisica, vivibilità e confort	Accesso a informazioni, semplicità e trasparenza	Cura della relazione con il paziente	Sicurezza del paziente	TOTALE
RER	2	1	0	0	1	4
AUSL ROMAGNA	3	12	0	2	0	17
AUSL FERRARA	2	1	1	2	0	6
AUSL IMOLA	1	3	0	2	2	8
AUSL BOLOGNA	2	2	1	0	0	5
AUSL MODENA	0	4	0	1	0	5
AUSL PIACENZA	0	1	0	0	1	2
AOU FERRARA	1	0	0	1	1	3
AOU BOLOGNA	1	5	0	1	0	7
AOU PARMA	2	1	0	0	0	3
MARIA CECILIA HOSPITAL	2	0	1	1	3	7
<b>TOTALE</b>	<b>16</b>	<b>30</b>	<b>3</b>	<b>10</b>	<b>8</b>	<b>67</b>

**34 azioni di miglioramento su 67 sono collegate ad evidenze Criba**

# Esiti del percorso di ricerca: Azioni di Miglioramento aziendale

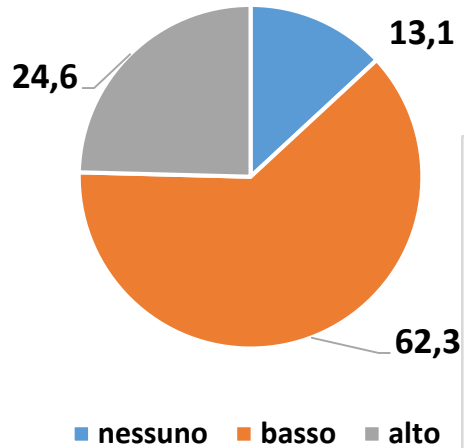
Item	Media RER(Checklist, scala 0-10)	Numero AdM
1	8,6	1
9	7,7	2
24	8	1
25	4,5	4
26	9,2	3
29	1,8	3
37	6,9	1
44	9,2	1
51.1 e 51.2	1,8 e 0,8	9
62	10	9
63	9,2	1
69.1 e 69.2	9,5 e 10	1
72	9,3	1
74	7,8	2
84	7,5	2
88	9,2	1
91.5	5,6	3
96.3	2,5	2
102	8,9	1
132.1 e 132.2	9,2	2
133	6,7	2
139	5,6	4
140	10	2
2.1 (Sicurezza)	6,2	4
3 (Sicurezza)	più item	4
Altro		1
<b>Totale</b>		<b>67</b>



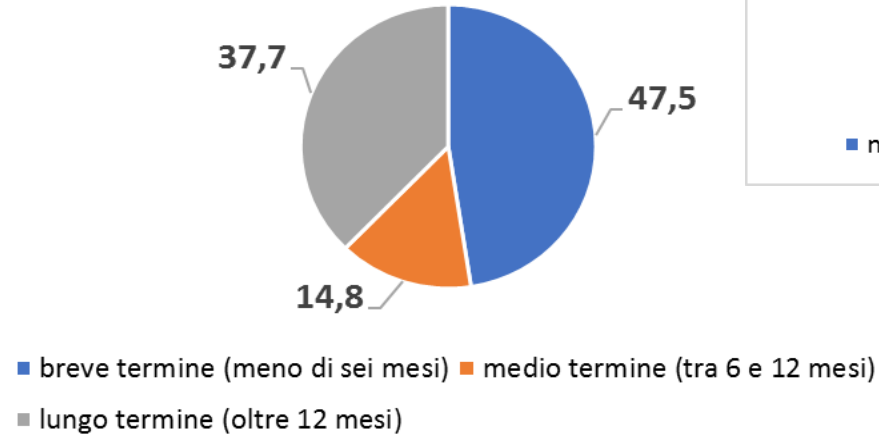
	Rilevanza aziendale	
	alta	bassa
Rispetto e specificità della persona	12	1
Accessibilità fisica, vivibilità e confort	14	16
Accesso a informazioni, semplicità e trasparenza	2	1
Cura della relazione con il paziente	8	2
Sicurezza del paziente	7	0

# Esiti del percorso di ricerca: Azioni di Miglioramento aziendale

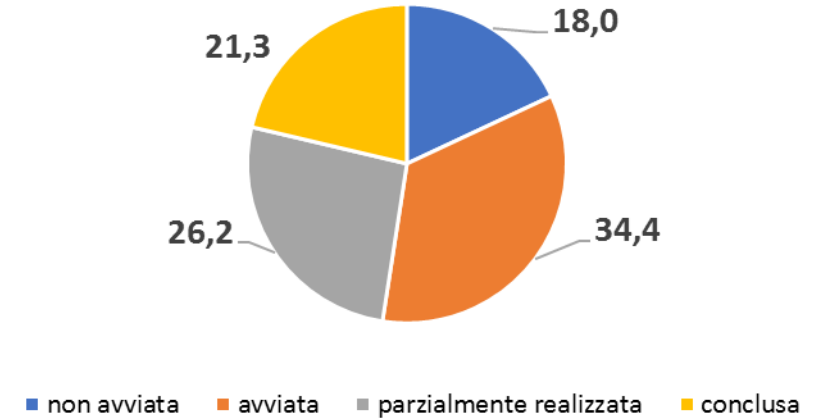
Costo per l'Azienda



Tempo di realizzazione



Stato di attuazione



	non avviata	avviata	parzialmente realizzata	conclusa
nessun costo	0%	50%	25%	25%
basso costo	11%	26%	34%	29%
alto costo	47%	47%	7%	0%

Sign: .005

	breve termine (meno di 6 mesi)	medio termine (tra 6 e 12 mesi)	lungo termine (oltre 12 mesi)
nessun costo	75%	13%	13%
basso costo	61%	18%	21%
alto costo	0%	7%	93%

Sign: .000