

# Percezione di qualità e risultato delle cure: costituzione di una rete integrata di osservatori regionali

**Programma speciale D.Lgs. 229 art. 12  
comma 2 lettera b)**

***Partecipano:***

**Regione Emilia-Romagna, Toscana, Marche,  
Liguria, Lombardia, Umbria, Azienda Ospedaliera  
di Padova, Scuola di Specializzazione in Sociologia  
Sanitaria Università di Bologna**

**ASR E-R**



# SCENARIO

- ✉ Sviluppo della cultura della cittadinanza e dei diritti
- ✉ Trasformazione della pubblica amministrazione:
  - ⊗ attenzione al raggiungimento del risultato
  - ⊗ rispetto di legittimi interessi
  - ⊗ trasparenza negli atti
  - ⊗ comunicazione con i cittadini
  - ⊗ introduzione di nuovi strumenti ( patti, carte, uffici per le relazioni con il pubblico, tecnologie della comunicazione)
- ✉ Nel SSN approcci frammentati, parziali e non sistematici alla rilevazione della “voce” degli utenti.
- ✉ Carente la lettura integrata dei ‘segnali’ e il suo utilizzo a fini gestionali.





# Obiettivi del programma

- ***Sviluppo della cultura degli strumenti*** quantitativi e qualitativi per la rilevazione della qualità percepita nel sistema regionale.
- ***Coinvolgimento dei cittadini nell'utilizzo sperimentale e strutturato di strumenti per l'ascolto***  
(preferenze, valutazioni qualitative, necessità di miglioramento).
- ***Realizzazione di 'osservatori' regionali della qualità e degli esiti delle cure; 'rapporti', scambi e integrazioni interregionali.***



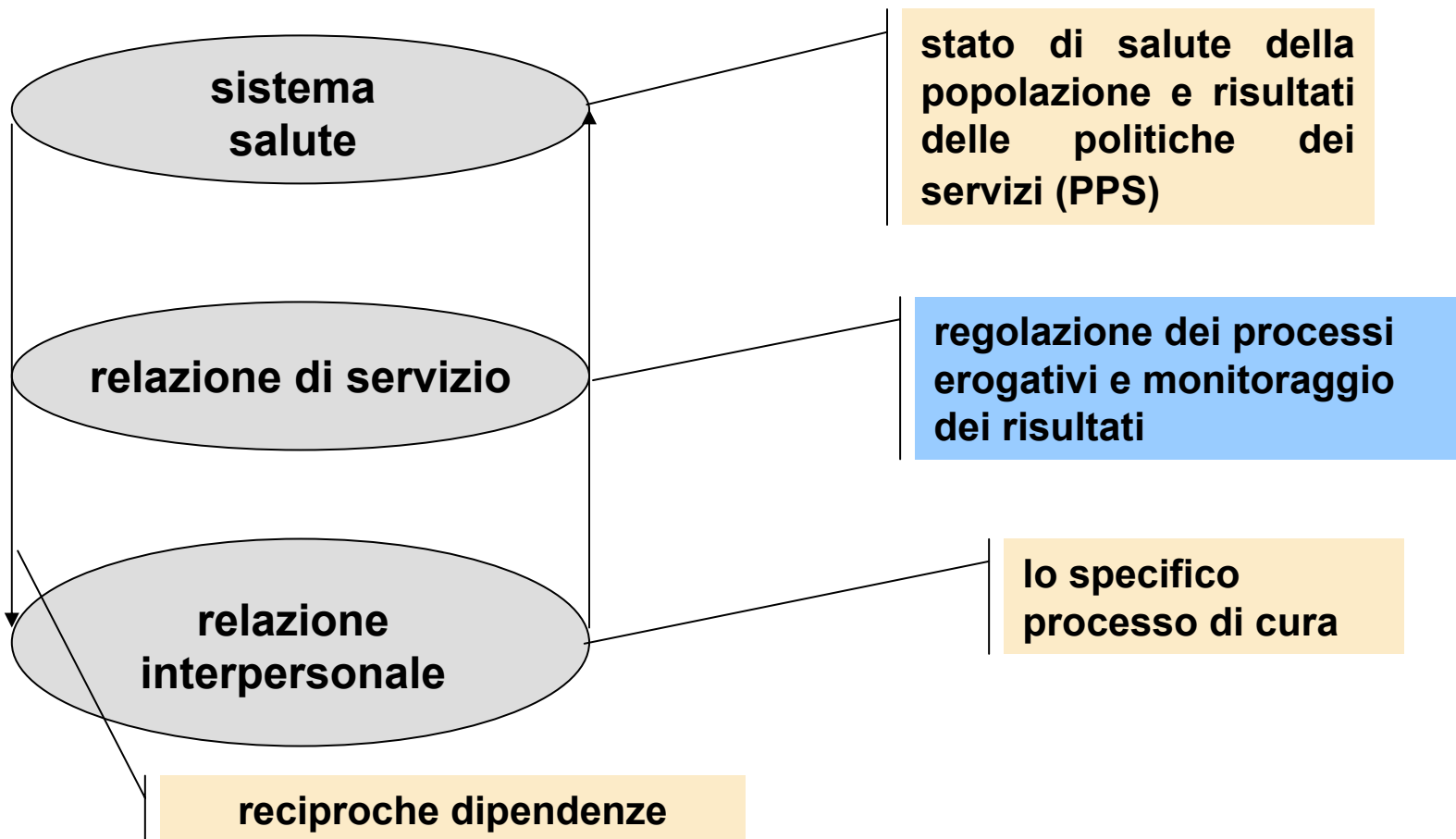


# Se partecipare è.....

- ***essere Informati***
- ***essere Consultati***
- ***essere Ascoltati***
- ***Costruire insieme***
  - ***Decidere***
  - ***Autogestire***



# Ambito di azione e oggetti dell'ascolto e della partecipazione in sanità





# Attività realizzate

## 1a FASE

- Individuazione dei punti di debolezza dei sistemi regionali tramite lettura diagnostica degli strumenti e attività in uso
- Condivisione di un 'modello' di osservatorio della qualità percepita

## 2a FASE

- Progettazione di sviluppo, sperimentazione, validazione degli strumenti e valutazione di impatto
- Sostegno alla sperimentazione (formazione e confronto)





# Quadrante qualità percepita

(Programma speciale anno 2000

“Percezione di qualità e risultato delle cure:  
costituzione di una rete integrata di osservatori regionali”)

<p><b>I Carta dei servizi</b></p> <p>comunicazione pubblica indicatori di qualità dal lato dell'utente</p>	<p><b>II</b></p> <p><i>customer satisfaction</i> qualità percepita indagini di popolazione sulla percezione soggettiva dello stato di salute (esito cure</p>
<p><b>III</b></p> <p>forme di partecipazione dei cittadini</p>	<p><b>IV</b></p> <p>gestione dei reclami contenzioso sanitario</p>



# Punti di forza e criticità in tema di QUALITA' PERCEPITA

**POLITICHE REGIONALI:  
PRESENTI GLI ENUNCIATI  
MA INIZIATIVE  
FRAMMENTARIE,  
"GOVERNATE" CON  
DIVERSA INTENSITÀ**

**INDICATORI EX ART.14:  
ADOTTATI E RILEVATI IN  
POCHE REALTÀ E POCO  
UTILIZZATI A FINI  
GESTIONALI**

**COINVOLGIMENTO  
DEI CITTADINI  
NELLA GESTIONE  
DEI SERVIZI: CCM e  
CONSULTE; ALTRE  
MODALITÀ  
SPORADICHE O  
VOLONTARISTICHE**

**LA CARTA DEI  
SERVIZI:  
DIFFUSA MA  
CON  
NECESSITÀ DI  
EVOLUZIONE**

**CONTESTO:  
2001**

**URP:DIFFUSI E  
FUNZIONANTI, MA  
NECESSITÀ DI  
SUPPORTO E  
LEGITTIMAZIONE**

**I RECLAMI:  
POCO UTILIZZATI A FINI  
GESTIONALI;  
UN SISTEMA REGIONALE  
DI RACCOLTA E ANALISI  
NON E'PRESENTE  
OVUNQUE**



# Azioni di miglioramento



**A partire dai punti di forza e di debolezza dei diversi percorsi regionali in ogni Unità Operativa sono state definite azioni di miglioramento e percorsi di sperimentazione**





# Il metodo

- ***gruppo di regia interregionale***  
per attività comuni di confronto e approfondimento e iniziative interregionali (reclami, carta dei servizi)
- ***gruppi di regia regionali***
- ***coinvolgimento delle aziende sanitarie :***  
per lo sviluppo e sperimentazione di approcci e strumenti
  - coerenza con obiettivi e bisogni aziendali/regionali;
  - risorse aziendali ad integrazione di quelle messe a disposizione dal programma;
  - responsabilizzazione esecutiva e di rendiconto ai fini della trasferibilità dei risultati





# Focus sulla gestione dei reclami

si definiscono gli elementi che determinano l'efficacia del sistema di gestione per il miglioramento dei servizi:

- ✦ **la *aderenza a ciò che 'importa' ai cittadini*** : la classificazione condivisa
- ✦ **il *'senso' etico e pratico per la organizzazione***: il “circolo virtuoso” della gestione del reclamo
- ✦ **l'*utilità per il 'governo' regionale***: letture di sistema e proposte coerenti





# Focus sugli strumenti dell'ascolto e della partecipazione

➔ *Sviluppo e utilizzo integrato di strumenti per la valutazione della qualità percepita*

- ✧ quantitativi e
- ✧ qualitativi

➔ *Sviluppo di iniziative migliorative della partecipazione dei cittadini*

- ✧ negli organismi istituzionali e
- ✧ al livello della erogazione dei servizi .





# Focus sulla Carta dei Servizi

- ***integrate*** nella gestione della organizzazione (progettazione, incentivazione, budget, sistemi di garanzia)
- ***condivise*** in termini interaziendali (provinciali, quando fino all'intero sistema regionale)
- ***specifiche*** negli impegni intraaziendali (“patti” con l'utente, di servizio, di percorso...).
- ***personalizzate*** nei destinatari
- ***veicolate*** su supporti alternativi....





# Focus sulla formazione

➔ ***Formazione in aula***

all'utilizzo di strumenti quali – quantitativi  
alla accoglienza di 'sportello'

➔ ***Formazione in situazione***

le esperienze come scuola di metodo

➔ ***Formazione come 'tutoraggio'  
alla crescita del sistema***

i materiali documentali, le linee di indirizzo,  
i sussidi.





# Prodotti

- ***Indicazioni e 'linee guida' regionali*** sulle modalità della rilevazione della soddisfazione
- ***Classificazioni e sistemi informativi regionali dei reclami***
- ***Rapporti regionali*** su dati di ascolto e iniziative 'dalla parte dei cittadini'
- ***Repertorio di esperienze applicative*** di metodi e strumenti quali - quantitativi corredate di indicazioni all'uso (cartaceo e internet)
- ***Sviluppo della cultura e operatività*** dell'ascolto nelle aziende sanitarie





# Qualche valutazione

❏ Il sistema è sensibile (evidenze di cambiamento al livello di erogazione dei servizi)

❏ Obiettivi raggiunti con intensità e focus differenziati nelle varie unità operative partecipanti

❏ Non.... omologazione degli strumenti dei metodi, degli 'osservatori' ... (collaborazione allineata)

❏ ... ma condivisione dei principi, degli obiettivi generali, dei riferimenti teorici d'uso degli strumenti tecnici (collaborazione concorrente)





# .....SEGUE

⌘ **Esiste necessità di approfondimento degli strumenti della partecipazione**

⌘ **E' necessario pensare al mantenimento e allo sviluppo delle posizioni raggiunte:**

- **generando o rafforzando gli effetti istituzionali della attività realizzata**

- **mantenendo occasioni di collegamento in rete per il confronto e la verifica**



# Il recupero del senso: Partecipare.....perché?

- *È un bisogno*
- *È un mezzo*
- *È un valore*
- *È un fine*

