



Regione Emilia-Romagna
Agenzia Sanitaria Regionale

Strumenti per costruire un'idea di qualità condivisa

Maria Augusta Nicoli e Sara Capizzi

Bologna, 19-20 maggio 2003



L'obiettivo principale

Comprendere se e quali cambiamenti la partecipazione al programma ministeriale ha prodotto negli obiettivi e nelle modalità della rilevazione della qualità dell'assistenza sanitaria nella prospettiva del cittadino

La Regione Emilia Romagna come case-study

- Il contesto di riferimento, condizione necessaria per svolgere l'attività di rilevazione della qualità percepita in modo sistematico;
- I progetti realizzati, come risultato di un'azione di consolidamento e di sviluppo delle condizioni presenti nel contesto all'avvio del progetto ministeriale e delle competenze presenti nelle Aziende sanitarie regionali



Il contesto...ovvero le componenti fondamentali per la gestione della qualità percepita

**Presupposti
Strutturali e
organizzativi**

The diagram consists of several interconnected shapes. At the top is a yellow cylinder. Below it is a blue octagon. To the right of the octagon is a large light blue oval. Below the octagon is a yellow 3D rectangular block. The text 'Qualità percepita' is centered within the oval.

**La partecipazione
dei cittadini**

Qualità percepita

**Il patto con
I cittadini**



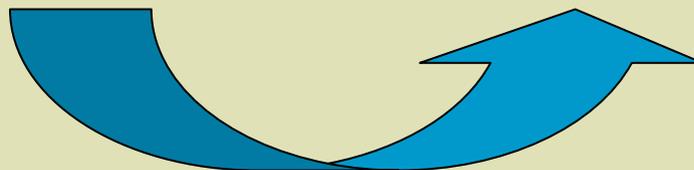
**Presupposti
Strutturali e
organizzativi**

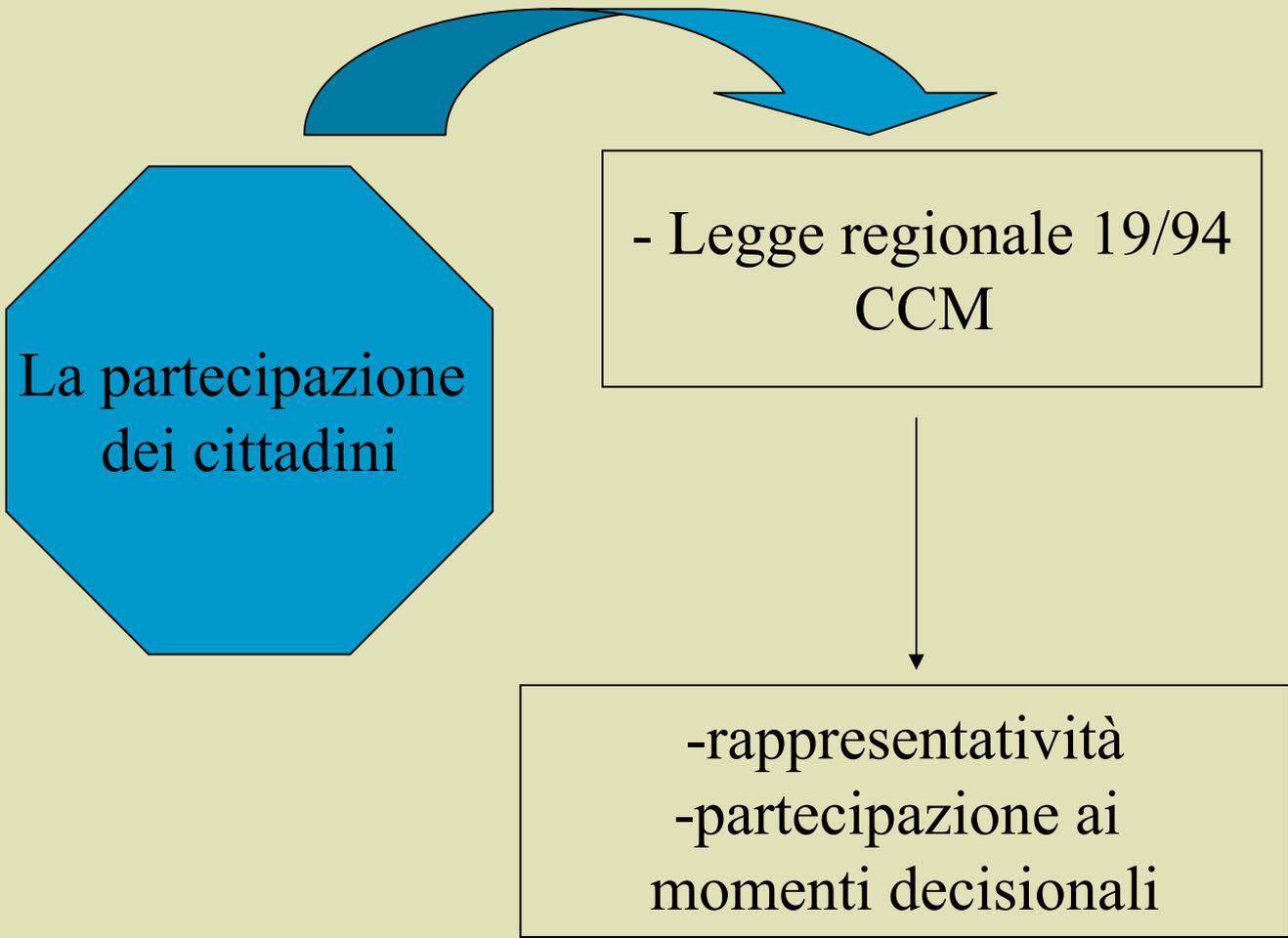
Uffici per la relazione con il
pubblico
Uffici qualità/sviluppo
organizzativo
La gestione dei reclami



**Il patto con
I cittadini**

- *La Carta dei Servizi*
- *Gli indicatori sulla qualità percepita*





```
graph TD; A[La partecipazione dei cittadini] --> B["- Legge regionale 19/94 CCM"]; B --> C["-rappresentatività<br>-partecipazione ai<br>momenti decisionali"]; style A fill:#0099cc,stroke:#000,stroke-width:1px; style B fill:#fff,stroke:#000,stroke-width:1px; style C fill:#fff,stroke:#000,stroke-width:1px;
```

La partecipazione
dei cittadini

- Legge regionale 19/94
CCM

-rappresentatività
-partecipazione ai
momenti decisionali

QUALITA' PERCEPITA

- Indagini sulla soddisfazione del paziente/qualità percepita delle cure e dei servizi tecniche quantitative
- Indagini di popolazione per la conoscenza della percezione dell'esito delle cure ricevute
- Indagini di popolazione per la conoscenza dell'impatto e dell'immagine dei servizi presso la cittadinanza



I progetti sulla qualità
percepita scaturiti dal
progetto ministeriale: dalla
customer satisfaction alla
cultura della qualità

TARGET POPOLAZIONE \ STRUMENTI	INTERVISTE. STRUTTURATE, SEMI- STRUTTURATE, ETNOGRAFICHE	QUESTIONARI	OSSERVAZIONE	FOCUS GROUP	METODI VISUALI	MISTO
SOGGETTI CON PROBLEMATICHE DI NATURA CRONICO-DEGENERATIVA						
PAZIENTI SOTTOPOSTI AD INTERVENTO DI ANGIOPLASTICA CORONARICA.						
CITTADINI DIABETICI						
UTENTI COINVOLTI NEL PERCORSO DI ICTUS						
CITTADINI STRANIERI IMMIGRATI						
DONNE STRANIERE IN GRAVIDANZA						
UTENZA IMMIGRATA						
DONNE ALL'INTERNO DEL PROGETTO DI SCREENING AL SENO						
RAPPRESENTANTI DEI CITTADINI (CCM) E OPERATORI AZIENDALI						
CITTADINI FRUITORI DEL SERVIZIO DI RICOVERO						
CITTADINI UTENTI DI SERVIZI DIAGNOSTICI E AMBULATORIALI.						
PAZIENTI CHE ACCEDONO ALLE PRESTAZIONI DEL POLIAMBULATORIO						
PAZIENTI IN TRATTAMENTO DIALITICO.						
CITTADINI UTENTI E OPERATORI						
PERSONALE MEDICO INFERMIERISTICO E PAZIENTI.						
SOGGETTI ANZIANI						
SOGGETTI ANZIANI						

Come valutare la percezione di qualità di percorsi e servizi

- "Narrative-based medicine e qualità percepita: dall'analisi delle narrazioni di malattia di pazienti anziani all'audit clinico integrato: un case-study a Reggio Emilia"
- "Costruzione di un questionario per la valutazione della soddisfazione per le prestazioni sanitarie ricevute in pazienti in trattamento dialitico: un *case-study* a Ravenna, Ferrara e a Forlì"
- "L'utilizzo della tecnica del focus group per la valutazione della qualità percepita dagli utenti coinvolti nel percorso di ictus: un case-study a Bologna"
- "Cittadini stranieri immigrati e qualità percepita: sperimentazione di strumenti qualitativi di ricerca-valutazione: un case-study a Bologna"
- Processo di costruzione di uno strumento di rilevazione della soddisfazione degli utenti di servizi diagnostici e ambulatoriali (Area metropolitana)
- Interviste semi strutturate a donne straniere Reparto maternità (Bo città)

Come valutare la percezione di qualità di una struttura o un servizio

- Costruzione di un questionario per la valutazione della qualità dei servizi erogati agli anziani in rsa, case protette "": *un case-study* a Rimini e a Riccione"
- "Verifica dei tempi di attesa dei pazienti che accedono alle prestazioni di Poliambulatorio: un *case-study* a Bologna
- Indagine di soddisfazione di cittadini diabetici (anno 2001-2002 Modena)
- L'utilizzo dei metodi visuali per la valutazione della QP: l'indagine fotografica nel centro di diagnostica senologica dell'Ospedale Maggiore (Bo- città)
- L'osservazione diretta e partecipante come strumento per la rilevazione della QP (Bo città)
- Realizzazione di due focus: confronto tra personale medico-infermieristico e pazienti per valutare la soddisfazione nelle prestazioni sanitarie ricevute (CE)
- Percorso clinico assistenziale degli anziani: ADI e QP (CE)



Come valutare l'outcome nella qualità percepita

- "La Qualità della vita percepita nei pazienti sottoposti ad intervento di angioplastica coronarica mediante questionario WHOQOL-Breve: un *case-study* a Modena

Come fare valutazioni di qualità di tipo comparative e/o integrate

- "Supporto al Comitato Consultivo per la Qualità dalla parte del Cittadino nella elaborazione dei dati e nella valutazione dei risultati di una ricerca autogestita al fine di supportare una riflessione sul ruolo dello stesso: un *case-study* della Regione Emilia-Romagna"
- "Sviluppo del sistema informatizzato di gestione delle segnalazioni di disservizio e di gradimento da parte dei cittadini: un *case-study* della Regione Emilia-Romagna"
- "Il ruolo degli utenti e degli operatori nel processo continuo di miglioramento della qualità dei servizi. Una ricerca intervento il progetto front office dell'AUSL di Forlì"



1. Gli obiettivi della qualità

- Progetti per la valutazione della qualità
“dal punto di vista dei cittadini”
- Progetti per la valutazione della qualità
“dal lato dei cittadini”



2. Aspetti metodologici e tecnici della valutazione

- multi-settorialità, multi-professionalità
integrazione metodologica
- la scelta della tecnica di raccolta delle informazioni
- il rapporto osservatore-osservato



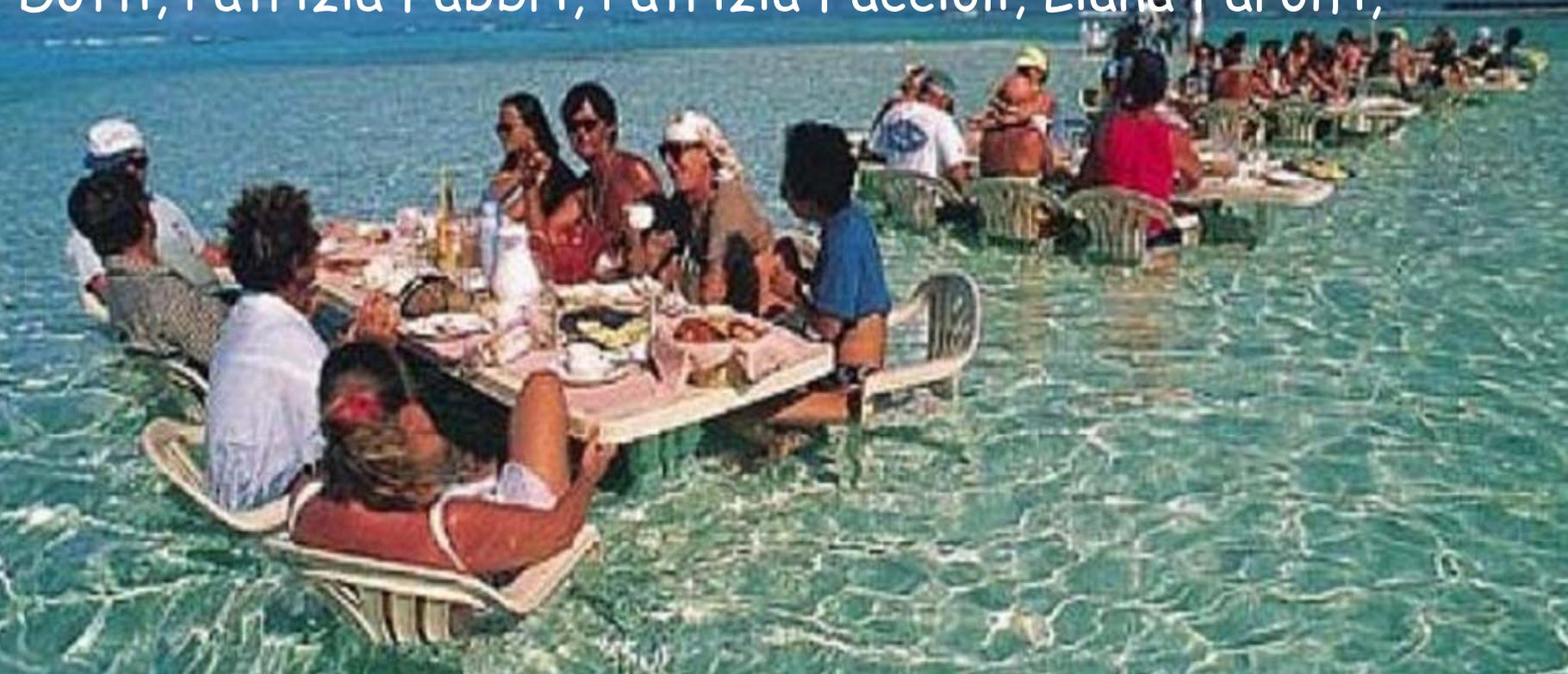
GLI ATTORI

Leonardo Altieri, Manuela Arata, Stefania Aristei, Cinzia Badagnani, Gyongyi Balogh, Luigi Bartoli, Argia Bartolini, Maria Angela Becchi, Gian Piero Belloni, Laura Biagetti, Miriam Bisagni, Romeo Bocchi, Andrea Bolognesi, Pietro Bottrighi,

Mauro Braga, Lucia Bonucci, Adelia Brizzolara, Vittoriella Cabrini, Teresa Cairo, Maria Cairoli, Giovanna Cammi, Giovanna Campaniello, Natalia Catalini, Paola Castellana, Guido Cattani, Sara Capizzi, Lorella Cappucciati,



Barbara Cavalli, Sonia Cavallin, Antonella Chiadini, Rita Cigalini, Renata Cinotti, Florence Ciotti, Costantino Cipolla, Barbara Curcio, Viola Damen, Alessandra Dell'Orto, Danilo Di Diodoro, Dorotea Di Orio, Gelsomina DiPietro, Monica Dotti, Patrizia Fabbri, Patrizia Faccioli, Liana Farolfi,



Maria Teresa Ferrari, Marina Ferrari, Enrica Ferretti, Simonetta Ferretti, Stefania Florindi, Fabrizio Franchi,

Anna Maria Gallinucci, Maria Gasparini, Marcello Gennaro,
Annamaria Gentili, Valentina Gerri, Rossana Giacomoni,
Guido Giarelli, Maurizia Gherardi, Katia Ghinelli, Anna
Giordani, Ornella Guareschi, Giuseppe Iannini, Gabriella
Lenti, Enrico Lorenzi, Antonella Loria,
Saverio Lovecchio, Teresa Lovecchio,

Letizia Maini, Bruno Mandelli, Gabriella Marinone, Antonio
Maturo, Piera Manfredi, Remo Martelli, Maura Mazzocchi,
Marina Medri, Mara Mengoli, Piera Monari,



Daniela Montalti, Luca Mori, Alessandra Morselli, Lara Nanetti, Luciano Nanetti, Lorena Neri, Francesco Nonino, Antonella Padovani, Francesca Perazzoli, Sonia Neri, Maria Augusta Nicoli, Francesca Novaco, Paola Parmiggiani, Cristina Parrillo, Guido Pirazzoli, Enzo Pistocchi, Franca Poppese, Nicoletta

Poppi, Carolina Prati, Anna Maria Priori, Maria Ravelli, Francesca Rocca,



Anna Luce Rossini, Paola Rossini, Paola Rucci, Sonia Sabatino, Mario Salsi, Loredana Scalambra, Saverio Sartori, Mario Sassi, Carlo Segalini, Ivana Sibani, Nicola Solfrini, Vittoria Sturlese, Manuela Tabanelli, Anna Maria Torelli, Paola Tosetti, Emanuela Ugaglia,



Anna Tacchini, Manuela Tarozzi, Ulrich Wienand, Giorgio Zanzani, Marco Zannini, Mario Zennaro