



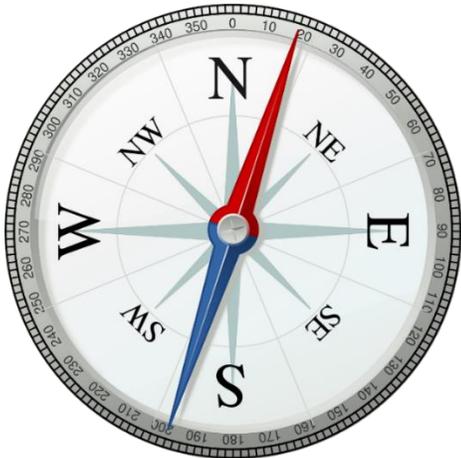
La vita dentro e «oltre» gli ospedali

Valutazione partecipata della qualità

Bologna, 17 Maggio 2018

Dalla valutazione dell'umanizzazione alla valutazione
delle performance dal punto di vista del cittadino

L'esperienza dell'Emilia Romagna



A cura di: *Cabina di Regia Regionale* (Ricerca «La valutazione partecipata dell'umanizzazione delle strutture di ricovero»)

Relatrice: *Vittoria Sturlese* (Programma Innovazione sociale – Agenzia sanitaria e sociale regionale)

Team - Programma Innovazione sociale:

Augusta Nicoli
Brigida Marta
Luigi Palestini
Giovanni Ragazzi
Giulia Rodeschini
Maria Teresa Tassinari
Vittoria Sturlese
Vanessa Vivoli



Approccio:



Nessun coinvolgimento:
variabili socio demografiche e indicatori (banche dati, indagini campionarie)

Basso coinvolgimento:
caratteristiche fisiche e sociali dei campi d'indagine (osservazione)

Medio coinvolgimento:
percezione di qualità (questionari di soddisfazione/ qualità percepita)

Alto coinvolgimento:
produzione collettiva di informazioni (focus group, strumenti partecipativi)

Linee di ricerca:



Attività:

- Azioni di accompagnamento alle aziende
- Messa a punto di metodologie, strumenti, validazione, indicazioni metodologiche
- Ricerche ad hoc
- Sperimentazioni di tecniche/strumenti di coinvolgimento attivo
- Flussi informativi (segnalazioni dei cittadini, qualità percepita)
- Documentazione (dossier, articoli, manuali)

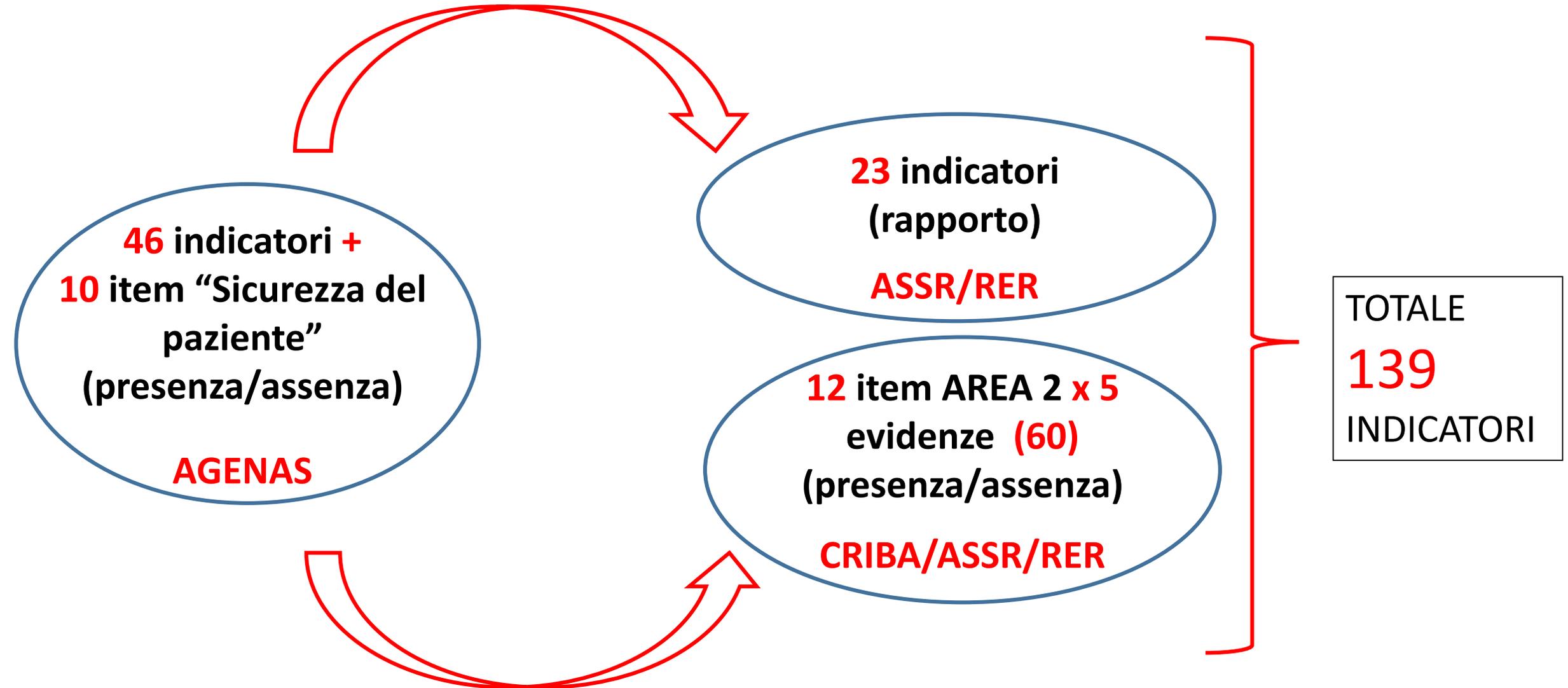
La valutazione partecipata del grado di umanizzazione delle strutture di ricovero - Il Percorso condotto



La valutazione partecipata del grado di umanizzazione delle strutture di ricovero – 4 dimensioni di valutazione



Le Checklist di rilevazione



Gli attori

EQUIPES MISTE LOCALI

1 per ogni Azienda

(50% professionisti 50% cittadini)

3 REFERENTI CIVICI REGIONALI

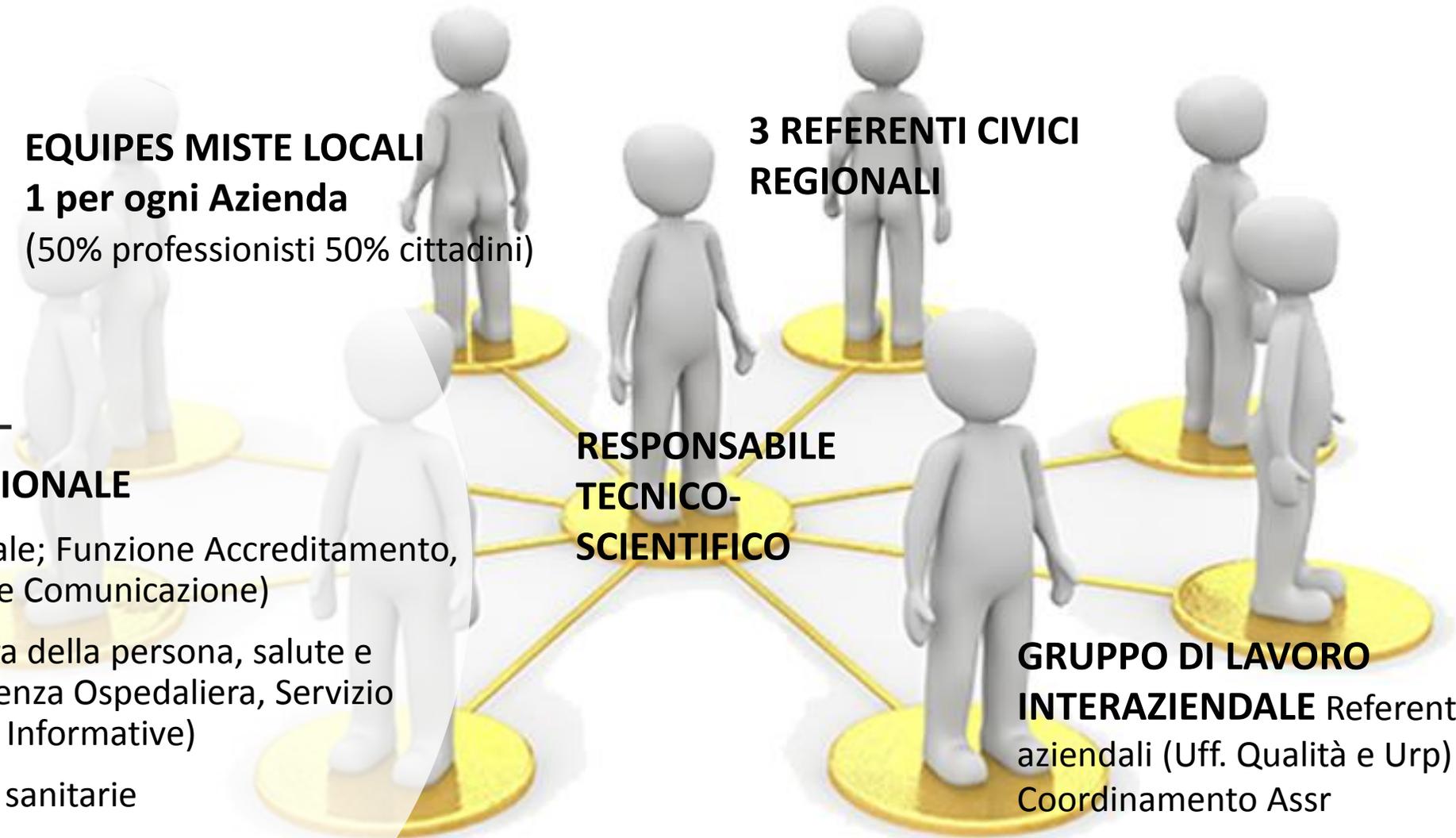
CABINA DI REGIA REGIONALE

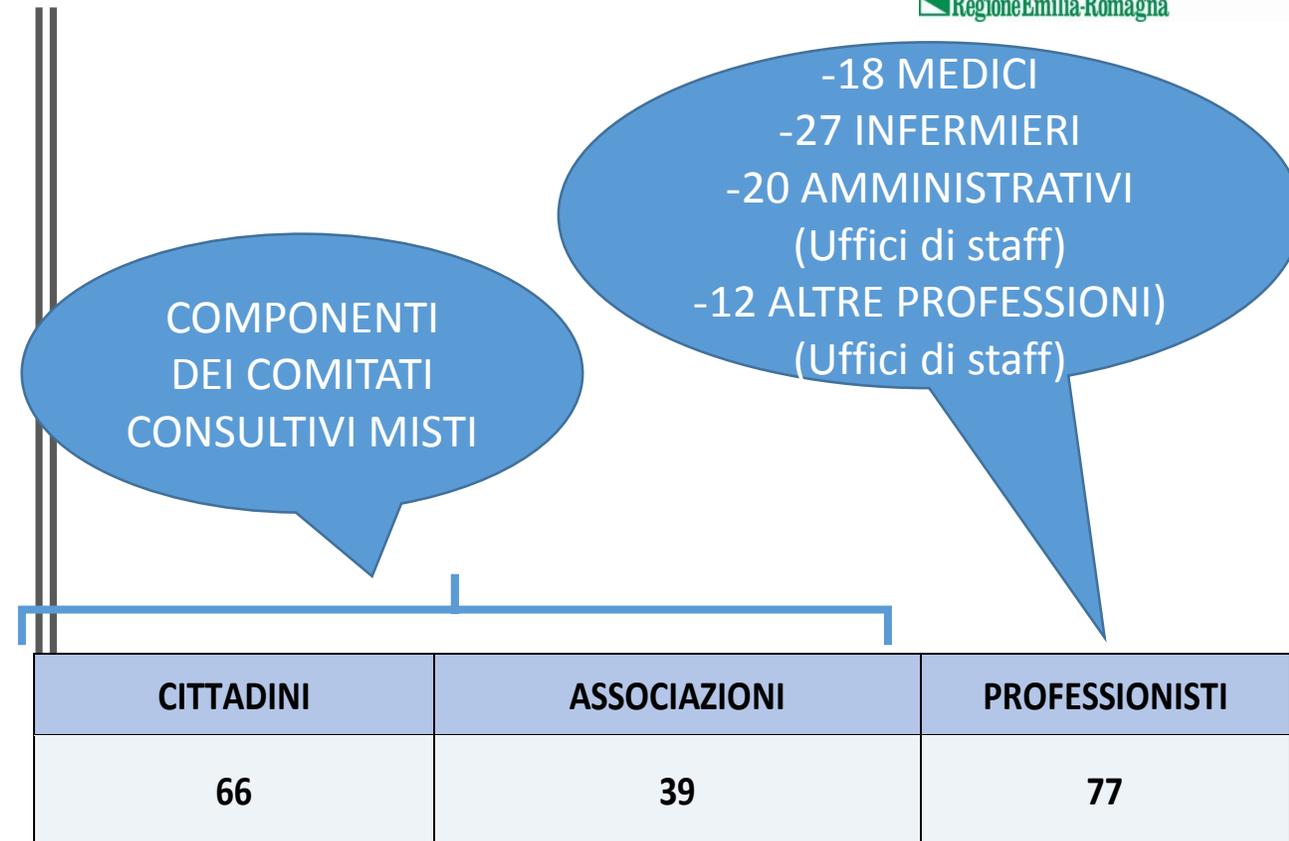
- Assr (Innovazione Sociale; Funzione Accreditamento, Funzione Formazione e Comunicazione)
- Direzione Generale cura della persona, salute e welfare (Servizio Assistenza Ospedaliera, Servizio Strutture e Tecnologie Informative)
- Referenti delle Aziende sanitarie
- Referenti civici regionali (CCRQ – Comitato Consultivo regionale per la qualità dei servizi dalla parte dei cittadini)

RESPONSABILE TECNICO- SCIENTIFICO

GRUPPO DI LAVORO

INTERAZIENDALE Referenti aziendali (Uff. Qualità e Urp) e Coordinamento Assr





Le equipe miste - composizione

DOVE?



STABILIMENTI OSPEDALIERI (posti letto) – AZIENDE SANITARIE

STABILIMENTO «INFERMI» DI RIMINI (558 p.l.) – Azienda UsI Romagna

VILLA MARIA CECILIA (220 p.l.) – Struttura Privata, Cotignola (Romagna)

STABILIMENTO «S. MARIA DELLA SCALETTA» (330 p.l.) – Azienda UsI imola

STABILIMENTO DI CENTO (157 p.l.) – Azienda UsI Ferrara

ARCISPEDALE S. ANNA/CONA (710 p.l.) – Azienda ospedaliero-universitaria Ferrara

OSPEDALE «BELLARIA» (147 p.l.+108 p.l Irccs) – Azienda UsI di Bologna/IRCCS Scienze Neurologiche

POLICLINICO «S.ORSOLA/MALPIGHI» (1.546 p.l.) - Azienda ospedaliero-universitaria Bologna

ISTITUTO ORTOPEDICO RIZZOLI (324 p.l.) – IRCCS Bologna

STABILIMENTO DI CARPI (280 p.l.) – Azienda UsI di Modena

POLICLINICO DI MODENA - Azienda ospedaliero-universitaria Modena

STABILIMENTO DI FIDENZA (254 p.l.) – Azienda UsI Parma

OSPEDALI RIUNITI (1.136 p.l.) - Azienda ospedaliero-universitaria Parma

STABILIMENTO «GUGLIELMO DA SALICETO» – Azienda UsI Piacenza

Stabilimenti ospedalieri nei quali è stata condotta la rilevazione (12 pubblici e 1 privato accreditato)

IL PERCORSO FORMATIVO DELLE EQUIPES MISTE LOCALI

(insieme alla Funzione Formazione di Assr)

2

FORMAZIONE RESIDENZIALE
(su clima d'èquipe)
E
SIMULAZIONE DI RILEVAZIONE

3

OSSERVAZIONE
E
TUTORAGGIO
(durante la rilevazione)

CREDITI ECM

1

GIORNATA AVVIO
(su modalità rilevazione
e strumenti)

4

FORMAZIONE
RESIDENZIALE
(su autovalutazione
percorso in èquipe)

5

CONVEGNO REGIONALE

Come si è svolta

la valutazione a livello locale?

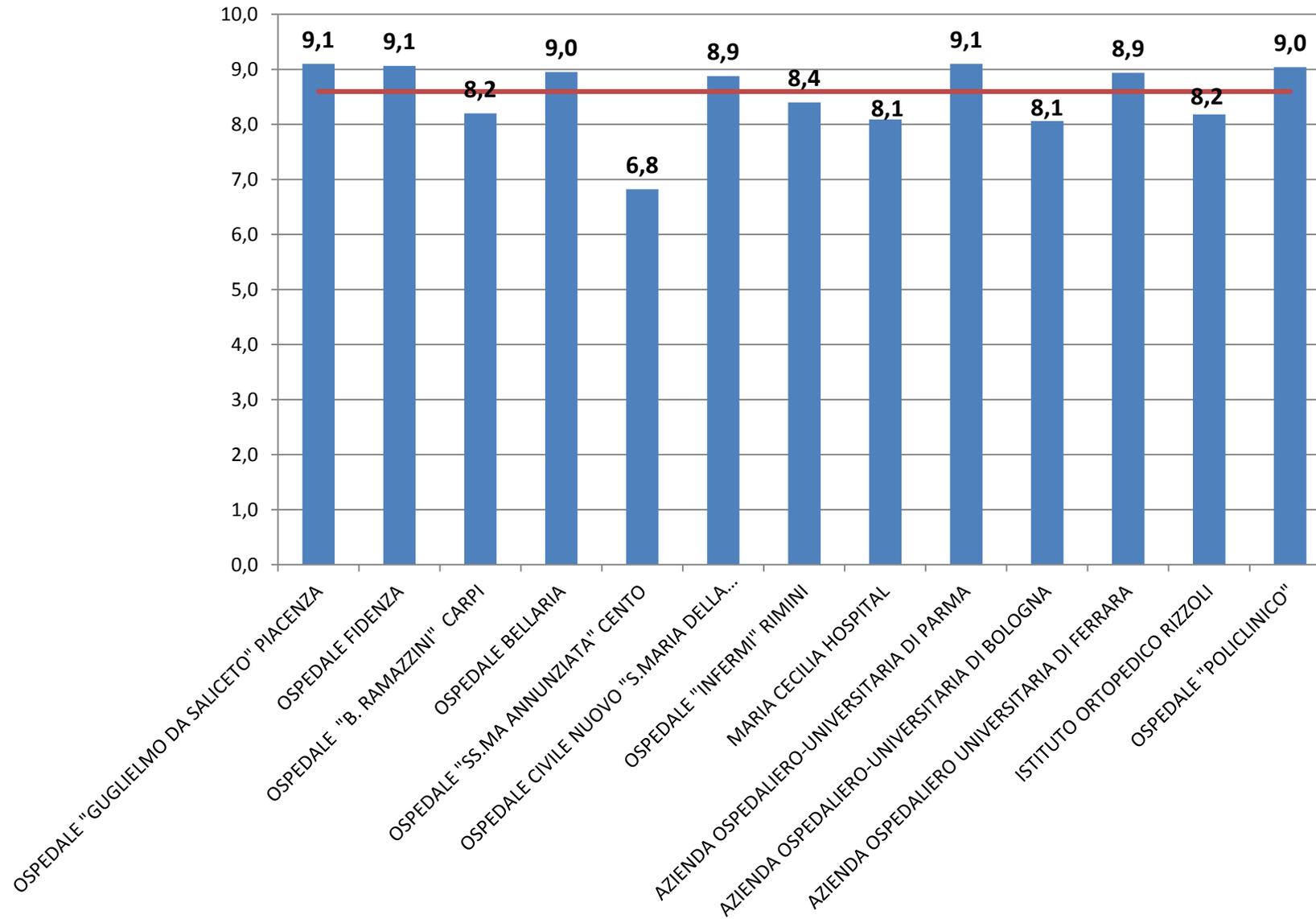




Risultati regionali e aziendali

Medie aziendali a confronto con la media regionale

Punteggio medio item selezionati dalla checklist Umanizzazione (13 strutture)



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

Item con punteggi alti (=10) – Checklist Agenas

AREA1 Processi assistenziali e organizzativi orientati al rispetto e alla specificità della persona	
13	Possibilità per un genitore di assistere senza limiti di orario il proprio figlio ricoverato
20.1	Adozione di linee guida e/o protocolli per il trattamento del dolore nell'Unità Operativa di medicina generale/ Modulo di degenza di Area funzionale medica-livello a media intensità di cure
20.2	Adozione di linee guida e/o protocolli per il trattamento del dolore nell'Unità Operativa di chirurgia generale/ Modulo di degenza di Area chirurgica – livello a media intensità di cure
20.3	Adozione di linee guida e/o protocolli per il trattamento del dolore nelle Unità Operative/ Moduli di degenza per pazienti oncologici
31	Possibilità di usufruire dell'assistenza di un interprete (disponibile nella struttura sanitaria o a chiamata)
34	Possibilità di assistenza religiosa per cattolici (disponibile nella struttura sanitaria o a chiamata)
38	Possibilità di usufruire dell'assistenza di un mediatore culturale (disponibile nella struttura sanitaria o a chiamata)

AREA 2 Accessibilità fisica, vivibilità e comfort dei luoghi di cura	
62	Segnaletica interna di orientamento per evidenziare i percorsi che contraddistinguono le diverse aree di destinazione
69.1	Stanze di degenza dotate di servizi igienici interni nell'Unità Operativa di medicina generale/ Modulo di degenza di Area funzionale medica - livello a media intensità di cure
76	Possibilità di scelta nel menu tra due o più opzioni, per i pazienti a dieta libera
91.1	Sala d'attesa del Pronto Soccorso con ambiente dedicato a tale funzione (e non un corridoio con sedie)

Item con punteggi alti (=10) – Checklist Agenas

AREA 3	
Accesso alle informazioni, semplificazione e trasparenza	
96.2	Possibilità per gli utenti di prenotare presso il CUP prestazioni erogate dalla struttura sanitaria
101.1	Presenza di una qualsiasi documentazione inerente agli obblighi relativi alla consegna dei farmaci per il proseguimento della
114.7	Presenza nel sito web aziendale di: tempi di attesa per le prestazioni sanitarie

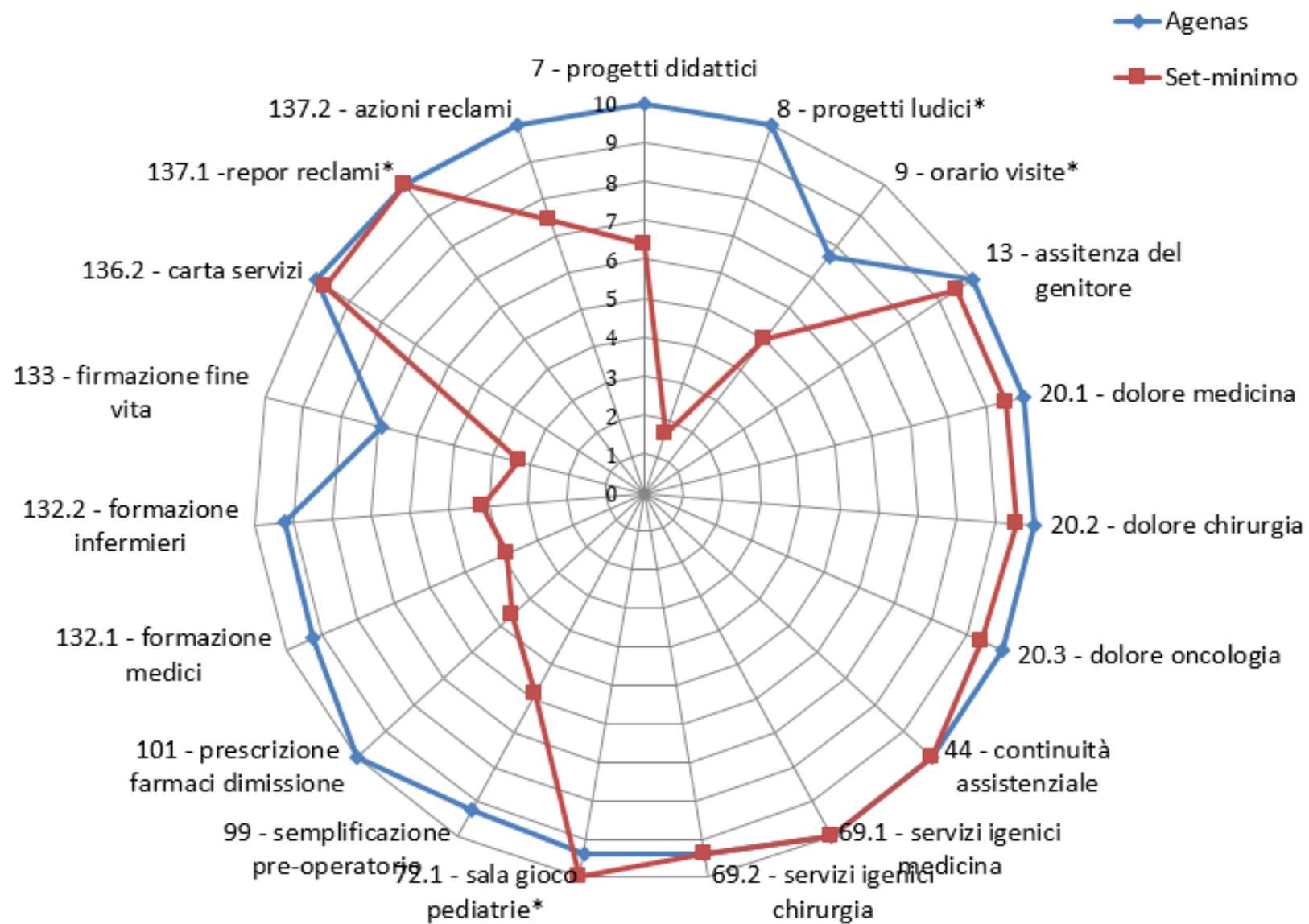
AREA 4	
Cura della relazione con il paziente e con il cittadino	
116	Presenza di una procedura operativa aziendale sul consenso informato
135.2	Disponibilità della Carta dei Servizi su sito web
136.2	Presenza della Carta dei Servizi con le seguenti caratteristiche: contenente informazioni di carattere generale sui servizi forniti e sulle modalità di accesso e di fruizione delle prestazioni
136.4	Presenza della Carta dei Servizi con le seguenti caratteristiche: contenente una sezione dedicata alle modalità di tutela del cittadino-utente rispetto ai disservizi e agli atti o comportamenti che limitano la fruibilità delle prestazioni
137.1	Realizzazione negli ultimi 24 mesi di una qualche forma di analisi periodica quali-quantitativa dei reclami ricevuti dall'URP (relazioni trimestrali, rapporti annuali, ecc.)
137.2	Realizzazione di una o più azioni e/ o provvedimenti in seguito a quanto emerso dall'analisi effettuata sui reclami pervenuti
	Presenza di un "Punto informazioni" nell'atrio

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

AREA1	
29	Assicurazione, compatibilmente con le risorse strutturali, di stanze riservate per i pazienti terminali e per l'assistenza da parte dei loro familiari, nella Unità Operativa di medicina generale

AREA 2	
51.1	Presenza di un Piano aziendale di eliminazione delle barriere fisiche
51.2	Presenza di un Piano aziendale di eliminazione delle barriere sensoriali

Confronto tra
tutti gli indicatori
Checklist Agenas
e
Set-minimo RER
confrontabili



Valore aggiunto della ricerca

1. Le equipe miste e la loro formazione in aula (coesione)
2. Collaborazione con CRIBA, fra funzioni dell'Agencia, e con i servizi della Direzione Generale
3. Piani di Miglioramento regionale e aziendale (realizzazione banca dati regionale) – *in fase di progettazione*
4. Proposta di un **Set Minimo Regionale** per la valutazione delle *performance* dal lato dei cittadini
5. Connessione al processo di Accreditamento - Criteri n. 5 e 8 "Umanizzazione"



Dalla valutazione dell'umanizzazione alla valutazione delle *performance* dell'assistenza ospedaliera 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) – Agenas	56	NAZIONALE, REGIONALE E AZIENDALE
	2. Checklist indicatori – RER	15	REGIONALE E AZIENDALE
GRADO DI QUALITA' PERCEPITA	1. Questionario regionale "La qualità della cura in ospedale" – RER	12	REGIONALE E AZIENDALE
	2. Sistema informativo "Segnalazioni in Sanità" - RER	9	

Grazie per questo cammino condotto insieme!

Un ringraziamento particolare va ai Referenti Civici Regionali, alla Cabina di Regia Regionale, al Centro regionale di informazione sul benessere ambientale (CRIBA), a tutti i referenti aziendali della ricerca e.....

Alle attivissime «EQUIPE MISTE»
aziendali!!!

Materiali della Ricerca disponibili su:

https://assr.regione.emilia-romagna.it/it/ricerca-innovazione/innovazione-sociale/labos/valutazione_umanizzazione_strutture_ricovero

