

La qualità condivisa fra servizi sanitari e cittadini. Metodi e strumenti

Autori e curatori

Renata Cinotti , Costantino Cipolla

Contributi

Giovanni Achille, Antonio Alfano, Leonardo Altieri, Anna Apicella, Gedeone Baraldo, Maria Angela Becchi, Giovanni Bertin, Miriam Bisagni, Giovanni Bissoni, Lucia Bonucci, Silvana Bortolami, Marco Bosio, Roberta Bottai, Sara Capizzi, Monica Cremonesi, Gelsomino Di Pietro, Barbara Didonè, Patrizia Faccioli, Stefania Florindi, Antonio Gattinoni, Anna Maria Gentili, Rossana Giacomoni, Guido Giarelli, Paola Giuliani, Francesca Inviti, Fabrizio Limonta, Saverio Lovecchio, Antonio Maturo, Vera Micheletti, Luca Mori, Luca Munari, Lara Nanetti, Maria Augusta Nicoli, Nadia Caterina Oprandi, Paola Parmiggiani, Paola Rucci, Ivana Sibani, Raffaella Spinelli, Vittoria Sturlese, Cinzia Vanzini, Sergio Vigna, Giorgio Zanzani

Collana

Salute e Società

Argomenti

Salute, società, medicina del lavoro - Sociologia della salute

Livello

Studi, ricerche

1^a edizione 2003

Presentazione del volume

Il volume muove dall'assunto di fondo per cui la sanità non appartiene a nessuno degli attori in gioco in maniera esclusiva o autarchica bensì, a vario titolo, concerne le diverse professionalità che lavorano nelle organizzazioni sanitarie. Tutti questi soggetti perderebbero tuttavia ogni loro ruolo se non fossero legittimati ad agire dai cittadini. La partecipazione e l'ascolto dei cittadini devono quindi diventare, oltre che bisogni riconosciuti e valori rispettati, mezzi e fini della buona gestione delle organizzazioni sanitarie. Essi infatti determinano in maniera non marginale i risultati dei sistemi sanitari regionali a livello di relazione terapeutica, di comportamenti collaborativi nell'utilizzo dei servizi, di aderenza alla missione istituzionale.

Questo volume è volto all'analisi dei percorsi che portano a una cultura della qualità "condivisa" attraverso la descrizione di esperienze applicative di metodi integrati quali-quantitativi per il coinvolgimento, l'ascolto e la consultazione dei cittadini e dei pazienti. Le esperienze sono corredate da informazioni tecniche e da "indicazioni all'uso" derivate dal concreto utilizzo in contesti operativi nelle organizzazioni sanitarie.

Renata Cinotti è medico-pediatra. Ha svolto esperienze lavorative cliniche, in ospedale e sul territorio, e gestionali. Dal 1996 si occupa di Qualità e Accreditamento quale responsabile di Area della Agenzia sanitaria regionale della Emilia-Romagna. In questa veste ha gestito Programmi regionali cofinanziati dal Ministero della Salute in tema di accreditamento, gestione del rischio e qualità percepita. Ha al suo attivo pubblicazioni nei campi specifici di attività e fra queste numerosi sussidi per il supporto alle aziende sanitarie regionali nella attività di adeguamento ai requisiti per l'accreditamento; ha curato la pubblicazione della collana *Quaderni Qualità della Agenzia Sanitaria* .

Costantino Cipolla , presidente del Corso di laurea specialistica in "Benessere, sicurezza e sociologia della salute" presso l'Università degli Studi di Bologna, è direttore del Master universitario in "Valutazione della qualità dei servizi socio-sanitari dal lato del cittadino". Dirige la rivista *Salute e Società* (Angeli). Ha pubblicato diversi volumi relativi ad argomenti di sociologia della salute, tra i quali ricordiamo: (a cura di), *Trasformazione dei sistemi sanitari e sapere sociologico* (Angeli, Milano, 2002); (con L. Altieri e G. Giarelli), *Valutare la qualità in sanità* (Angeli, Milano, 2002); (a cura di) *Un ricordo di Solferino, oggi. Genesi e significato sociale della Croce Rossa* (Angeli, Milano, 2003).

Indice

Giovanni Bissoni, Prefazione

Renata Cinotti, Costantino Cipolla, Introduzione

Parte I. Il contesto

Renata Cinotti, Vittoria Sturlese, Perché un programma per la valutazione della qualità percepita

Antonio Alfano, Qualità percepita e management sanitario

Guido Giardelli, Antonio Maturo, Aspetti evolutivi della ricerca sociale in sanità: la medicina basata sulla narrazione

Maria Augusta Nicoli, Sara Capizzi, Gli aspetti cruciali del cambiamento nei percorsi della qualità dell'assistenza sanitaria nella prospettiva del cittadino: il caso dell'Emilia-Romagna

Parte II. I metodi e gli strumenti

Leonardo Altieri, Un percorso qualitativo/quantitativo per la valutazione della qualità percepita

Rossana Giacomoni, Le interviste

Luca Mori, La valutazione della qualità percepita attraverso la somministrazione di questionari: alcuni problemi metodologici e una proposta

Leonardo Altieri, Luca Mori, L'osservazione come prassi di ricerca sociale. Pregi, difetti e qualche consiglio

Patrizia Faccioli, La sociologia visuale

Paola Parmiggiani, La tecnica del focus group

Giovanni Bertin, Nadia C. Oprandi, Integrative group process e valutazione della qualità

Mariangela Becchi, Paola Rucci, La Qualità della Vita e gli strumenti per la sua misurazione

Parte III. I percorsi della qualità: le esperienze

Vera Micheletti, Roberta Bottai, Indagine sulla percezione di qualità dei servizi sanitari da parte dei cittadini toscani

Vera Micheletti, Roberta Bottai, Uno strumento di livello regionale per rilevare la soddisfazione degli utenti di presidio di ricovero

Anna Apicella, Costantino Cipolla, Sergio Vigna, Costruzione, sperimentazione e validazione di strumenti per la rilevazione della qualità percepita secondo una metodologia integrata quali-quantitativa

Gedeone Baraldo, Marco Bosio, Monica Cremonesi, Paola Giuliani, Cinzia Vanzini, Il questionario nel sistema di rilevazione della qualità percepita dei servizi sanitari in Lombardia

Giovanni Achille, Antonio Gattinoni, Francesca Involi, Fabrizio Limonta, Luca Munari, Raffaella Spinelli, Elaborazione di strumenti di valutazione della customer satisfaction in un dipartimento di prevenzione

Silvana Bartolami, Barbara Didonè, Il paziente come partner: i focus group come strumento di audit clinico partecipato

Guido Giarelli, Narrative-based medicine e audit clinico integrato. Dall'analisi delle narrazioni di malattia al miglioramento della qualità delle cure

Maria Angela Becchi, Qualità della vita percepita in pazienti sottoposti ad intervento di angioplastica coronarica

Annamaria Gentili, L'utilizzo delle tecnica del focus group per la valutazione della qualità percepita dagli utenti coinvolti nel percorso ictus

Stefania Florindi, Annamaria Gentili, Guido Giarelli, Cittadini stranieri immigrati e qualità percepita: focus group e storie di vita

Rossana Giacomoni, Interviste semi-strutturate a donne straniere in un reparto maternità

Gelsomina Di Pietro, Annamaria Gentili, L'utilizzo di metodi visuali per la valutazione della qualità percepita: l'indagine fotografica in un centro di diagnostica senologica

Lucia Bonucci, Annamaria Gentili, Lara Nanetti, Maria Augusta Nicoli, Ivana Sibani, Processo di costruzione di uno strumento di rilevazione della soddisfazione degli utenti di servizi diagnostici e ambulatoriali

Miriam Bisagni, Lara Nanetti, Valutazione della qualità dei servizi di ricovero e cura in ospedale. Sperimentazione di "un pacchetto della qualità percepita" per le aziende sanitarie

Saverio Lovecchio, Giorgio Zanzani, Percorso clinico-assistenziale degli anziani: rsa, case protette e qualità percepita

Allegati.