

**Agenzia  
Regionale  
Socio  
Sanitaria  
del Veneto**

## **PROGETTO ARSS**

**Sistema regionale integrato per lo studio e lo sviluppo  
della qualità dal punto di vista del cittadino utente**

*F. A. Compostella*

*Padova – Auditorium San Gaetano  
27 febbraio 2009*



# DIMENSIONI DELLA QUALITA'

(Avedis Donabedian, 1990)



- Accreditamento istituzionale
- Accreditamento d'eccellenza
- Certificazione qualità ISO
- TQM
- EFQM



- Indicatori AHRQ
- Appropriatezza
- EBM
- Risk management
- Accreditamento professionale

- Segnalazioni
- Indagini su clienti utenti
- Carta dei servizi
- Umanizzazione
- Audit Civico

# PROGETTO ARSS



- **Razionale**

- **Qualità dal punto di vista del paziente anello mancante per una politica regionale della qualità a 360°**
- **Tutti i sistemi di gestione della qualità richiedono la messa a punto di sistemi di ascolto dei cittadini utenti e l'utilizzo dei risultati per il miglioramento della qualità**
- **Ambiti esplorati e strumenti adottati finora non hanno prodotto risultati soddisfacenti in termini di qualità, tempestività e confrontabilità dei risultati**

# PROGETTO ARSS



- **Finalità**

- Valorizzare e facilitare il contributo e la partecipazione dei cittadini alla progettazione e realizzazione di un SSSR di qualità

- **Obiettivo generale**

- Definire ed attivare di un sistema regionale integrato per lo studio e lo sviluppo della qualità dal punto di vista del cittadino utente

# PROGETTO ARSS



## Obiettivi generale e specifici



# PROGETTO ARSS



## Tavolo di Lavoro - COMPONENTI

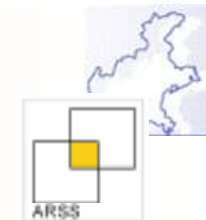


# PROGRAMMA REGIONALE DI INDAGINE SUGLI UTENTI DEI SERVIZI SANITARI



- Individuazione del modello di indagine
  - Metodologia e strumenti del Picker Institute
  - Principali motivazioni della scelta
    - Origine ed applicazione operativa nel settore sanitario e socio sanitario
    - Metodologie e strumenti validati scientificamente, consolidati e riconosciuti a livello internazionale
    - Approccio di sistema
      - Funzioni assistenziali / articolazioni organizzative
      - Percorsi assistenziali
    - Competenza e disponibilità all'adattamento al contesto veneto
    - Focus sull'esperienza dell'utente e non solo i livelli di soddisfazione
    - Strumento per il miglioramento continuo della qualità nelle sue diverse tappe e ai diversi livelli istituzionali (*Regione, Aziende Sanitarie*)
    - Possibilità di confrontarsi anche a livello internazionale

# PROGRAMMA REGIONALE DI INDAGINE SUGLI UTENTI DEI SERVIZI SANITARI



- **Sperimentazione del modello Picker**
  - **Obiettivi**
    - **Verificare se e in quale misura i pazienti considerano l'indagine come opportunità per fornire la loro opinione sulla qualità dell'assistenza ricevuta**
    - **Verificare adattabilità metodo Picker al contesto veneto**
    - **Valutare modalità di presentazione e utilizzo dei risultati**
    - **Definire risorse, expertise e supporto necessari in futuro**
    - **Ottenere un primo quadro del punto di vista dei pazienti sulla qualità del SSSR.**

# PROGRAMMA REGIONALE DI INDAGINE SUGLI UTENTI DEI SERVIZI SANITARI

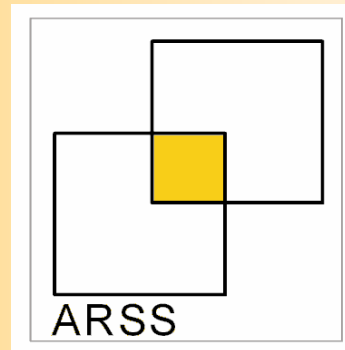


- **Sperimentazione del modello Picker** - *segue*
  - **Area di sperimentazione**
    - **ASSISTENZA OSPEDALIERA (ricoveri ordinari)**
  - **Aziende che hanno aderito a livello volontario**
    - **AZIENDA ULSS N. 7 Pieve di Soligo**
    - **AZIENDA ULSS N. 19 Adria**
    - **AZIENDA ULSS N. 21 Legnago**
    - **AZIENDA OSPEDALIERA DI PADOVA**
  - **Supporto tecnico-metodologico**
    - **PICKER INSTITUTE EUROPE**
  - **Coordinamento organizzativo e gestionale**
    - **ARSS**

# PROGRAMMA REGIONALE DI INDAGINE SUGLI UTENTI DEI SERVIZI SANITARI



- **Disegno strategico complessivo**
  - **Messa a regime di un programma regionale di indagine sui pazienti**
    - **Tutte le aree assistenziali e percorsi assistenziali selezionati**
    - **Tutte la Aziende Sanitarie pubbliche e le strutture private accreditate**
    - **Indagini periodiche a cadenza pluriennale**



**AGENZIA REGIONALE SOCIO SANITARIA del VENETO**  
**A.R.S.S.**  
**(L.R. n. 32, 29 novembre 2001)**  
**Ca' Zen ai Frari - S. Polo, 2580 - 30125 Venezia**  
**[segreteria@arssveneto.it](mailto:segreteria@arssveneto.it)**