

Agenzia
Regionale
Socio
Sanitaria
del Veneto

Correlazione fra sistemi di valutazione: qualità percepita e accreditamento

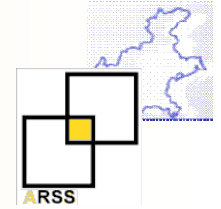


PADOVA

27 Febbraio 2009

Auditorium San Gaetano

Che cosa significa: valutare la qualità

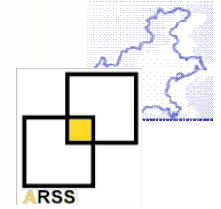


Valutare la qualità significa analizzare:

- *“Impact evaluation”*: misurare l’efficacia dei programmi posti in essere sui pazienti (anche in termini di “customer satisfaction”)
- *“Implementation evaluation”*: misurare l’efficienza delle risorse utilizzate allo scopo.

(Gori, Mealli, Rampichini, 1993)

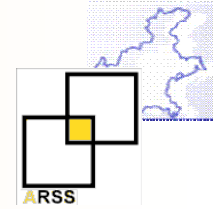
Che cosa significa: valutare la qualità



I sistemi di valutazione della qualità–performance vengono definiti come “insieme collegati di misure di:

- *processo,*
- *outcome,*
- *efficienza*
- *percezioni soggettive,*
- *stato di salute generale”*

La valutazione della qualità in sanità

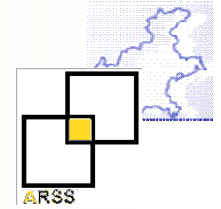


I concetti chiave della valutazione per il miglioramento della qualità sono:

- comprendere chi sono i propri **clienti/utenti** e fornitori
- concentrarsi sui **processi** intesi come una serie di passaggi interrelati **che producono dei risultati per i clienti/utenti**
- servirsi di un **metodo scientifico**, cioè di fatti, dati accurati e attendibili, misurazioni, strumenti e tecniche analitiche, per capire e migliorare i processi

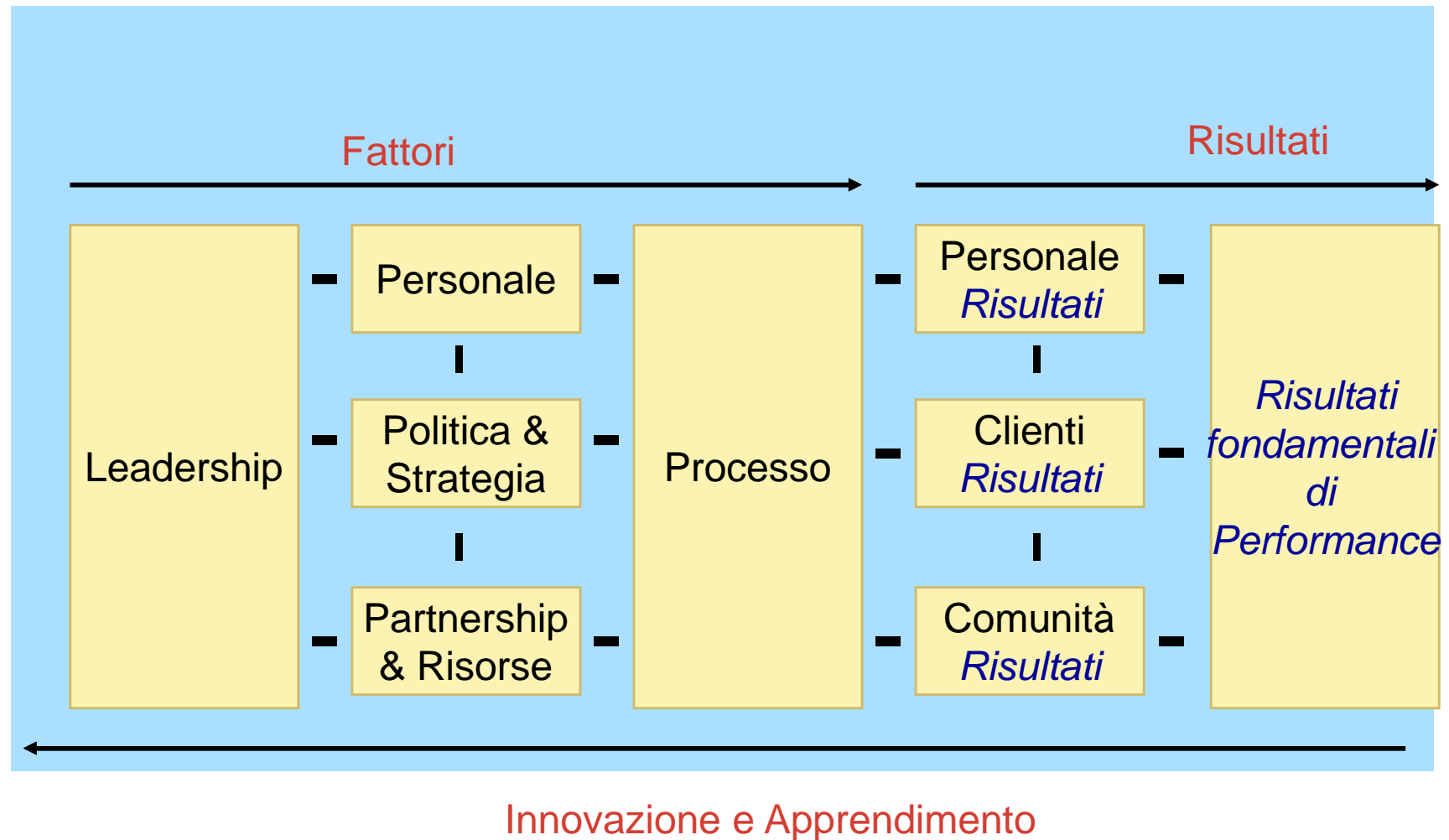
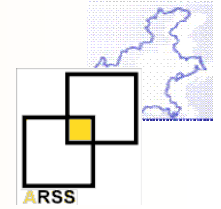
(CCHSA, 2003)

Dimensioni di analisi

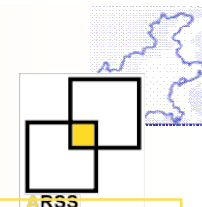


- ☐ Qualità, appropriatezza ed efficienza sanitaria
- ☐ Aspetti economico-finanziari
- ☐ Qualità percepita dai cittadini
- ☐ Analisi sul livello di salute della popolazione
- ☐ Capacità di perseguimento delle strategie regionali
- ☐ Soddisfazione del personale che opera nelle strutture del sistema sanitario regionale

Le aree di rendicontazione Modello di Eccellenza EFQM, 1999



Processo di valutazione e MCQ



Misurare i risultati

rendicontazione

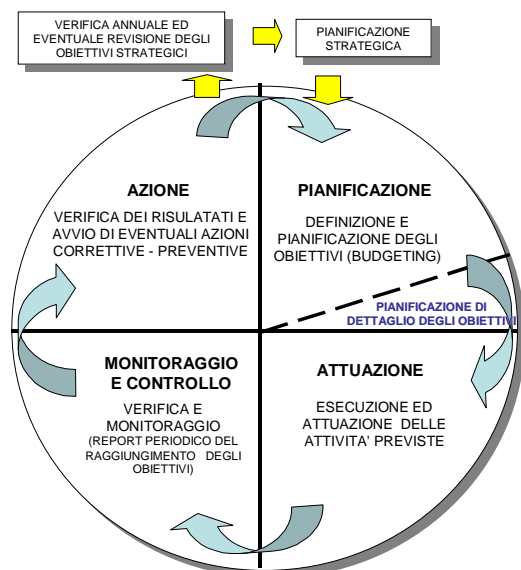
Superare
Autoreferenzialità

benchmarking

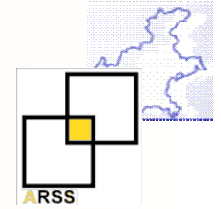
Attivare processi di
miglioramento

Apprendere ed
innovare

GESTIONE DEGLI OBIETTIVI E MIGLIORAMENTO CONTINUO



Accreditamento e qualità

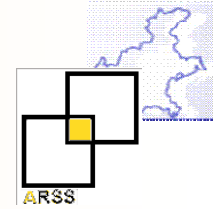


Con il termine di ACCREDITAMENTO si intende uno strumento per promuovere, sostenere e monitorare la buona pratica organizzativa attraverso un processo di valutazione sistematica di requisiti/standard.

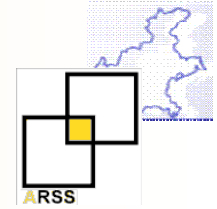
Esso prevede:

- La definizione di livelli qualitativi e quantitativi dei servizi erogati
- Il monitoraggio trasparente dei risultati
- La ricerca del giudizio e della partecipazione degli utenti

Accreditamento e qualità percepita



- ❏ **Accreditamento Istituzionale** – richiede all'azienda sanitaria la realizzazione di monitoraggi periodici della soddisfazione dei clienti/utenti.
- ❏ **Accreditamento di eccellenza** – richiede all'azienda sanitaria anche l'utilizzo dei risultati dei monitoraggi periodici della soddisfazione dei clienti/utenti esterni realizzati ai fini della programmazione/governo dell'attività aziendale.



REQUISITO

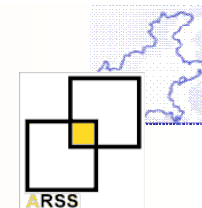
GENER02.AC.4.2 E' valutato il grado di raggiungimento della soddisfazione degli utenti - **Vengono** rilevate sistematicamente il grado di soddisfazione dell'utente attraverso questionari di soddisfazione, raccolta di reclami, ecc.

GENER07.AC.2.1 I progetti e/o attività di miglioramento sono prioritizzati in funzione di esigenze documentate sulla base di valutazioni e verifiche interne, privilegiando l'umanizzazione della cura e la centralità del paziente .

Elementi:

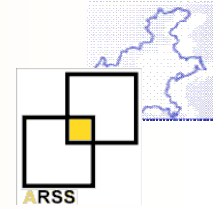
- 1) dati emersi dalla verifica interna degli obiettivi/risultati raggiunti;
- 2) **suggerimenti/reclami/valutazioni provenienti da utenti interni e esterni alla struttura, singoli o associati;**
- 3) introduzione di innovazioni scientifiche e tecnologiche

ACCREDITAMENTO DI ECCELLENZA (ACCREDITATION CANADA)



N.	STANDARD (LEADERSHIP- PARTNERSHIP)
1	<p>14.1 Direzione, generale e di struttura operativa/presidio, e dirigenti valutano regolarmente e migliorano la performance dell'organizzazione:</p> <ul style="list-style-type: none">• definendo quali sono i risultati attesi per l'organizzazione• selezionando e effettuando il monitoraggio degli indicatori• raccogliendo e analizzando i dati e le informazioni, in modo continuo nel tempo, relativi a:<ul style="list-style-type: none">- esiti in termini di salute, vale a dire cambiamenti nello stato di salute della popolazione;- soddisfazione di clienti/utenti, comunità e personale- appropriatezza delle prestazioni fornite- rapporto costi/efficacia ed efficienza- livello di integrazione acquisito e continuità assistenziale.• identificando le opportunità di miglioramento e agendo per affrontarle;• comunicando i risultati della valutazione e i cambiamenti apportati a personale dipendente, altri operatori, altre organizzazioni e la comunità.
2	<p>14.4 Prove evidenti dimostrano che l'organizzazione raggiunge i risultati e gli esiti migliori possibili.</p> <ul style="list-style-type: none">- <i>Documentazione richiesta: Copia del report degli indicatori dell'organizzazione, inclusa l'analisi della soddisfazione dei clienti/utenti.</i>

La valutazione in Sanità



Accreditamento:

- standard-requisiti
 - Strutturali
 - Di processo
 - Organizzativi

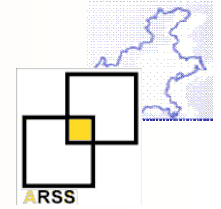
Indicatori di:

Esito
Appropriatezza
Efficienza
Efficacia

Customer Satisfaction
.....
.....

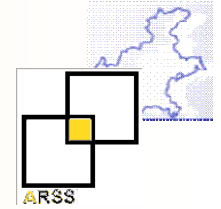
Uno strumento di garanzia per un servizio di qualità

Accreditamento e qualità



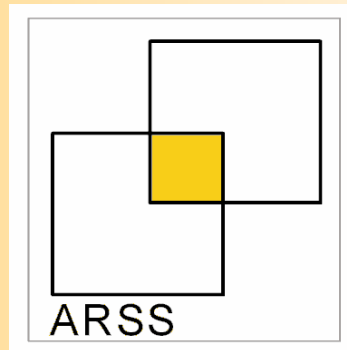
Il monitoraggio della adeguatezza delle strutture e delle tecnologie impiegate (technology assessment) e della performance **si traduce in un miglioramento della qualità effettiva delle cure e quindi della qualità percepita**

Monitoraggio della soddisfazione



Il monitoraggio della soddisfazione dei cittadini può migliorare la qualità dell'assistenza perché:

- Permette di migliorare i servizi alla luce delle esigenze emerse nelle rilevazioni
- Rappresenta, per le direzioni, un importante strumento per intervenire in modo mirato
- Rafforza, se ben condotta, la fiducia tra cittadini e servizio pubblico
- Promuove i processi partecipativi
- Garantisce trasparenza del sistema



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