

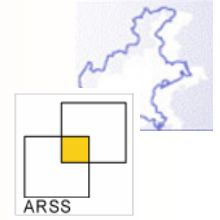
**Agenzia
Regionale
Socio
Sanitaria
del Veneto**

Valutazione dei cittadini e valutazione di Accreditation Canada

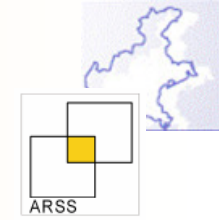
Cinzia Bon

Padova, 5 marzo 2010

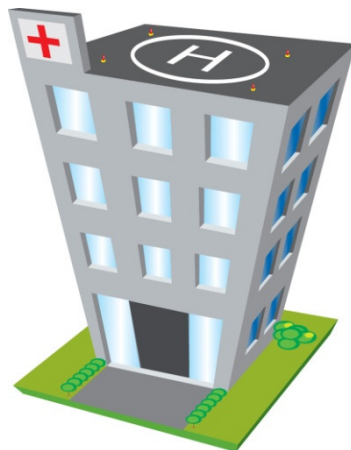
Qualità del sistema



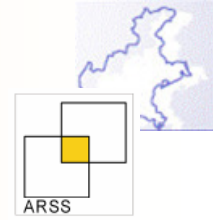
Qualità di sistema



- Ac valuta il sistema organizzazione con la sua complessità organizzativa, gestionale, di diagnosi e cura.
- La valutazione della qualità percepita riguarda la soddisfazione dell'utente per il suo percorso di cura.



Correlazione tra qualità percepita e AC



STANDARD DI AC

- Assistenza acuti
- Madre bambino
- cure intensive

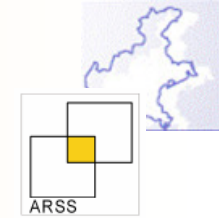
- Pratiche obbligatorie dell'ente

**CONVERGENZA TRA LE
RACCOMANDAZIONI DI
AC E I RISULTATI
DELL'INDAGINE QUALITA'
PERCEPITA**

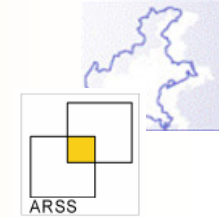
QUALITA' PERCEPITA

- questionario di soddisfazione del paziente

Dimensioni della qualità



Competenza del sistema

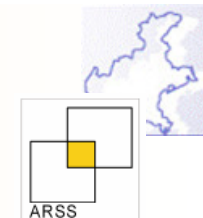


APPROPRIATEZZA	
ACCREDITAMENTO	QUALITA' PERCEPITA
Il team dispone di procedure per la valutazione e la gestione del dolore dell'assistito ed informa gli assistiti e le loro famiglie sulle strategie di gestione del dolore	Ritiene che il personale ospedaliero abbia fatto tutto il possibile per alleviarle il dolore?
	Q46_L'anestesista o qualcun altro le hanno spiegato in modo comprensibile come l'avrebbero fatta addormentare o come avrebbero controllato il dolore?

Raccomandazione presenti per lo più area medica

% risp positive ("si, assolutamente/ in parte")	% risp negative ("no")
90,9%	9,1%

Competenza del sistema

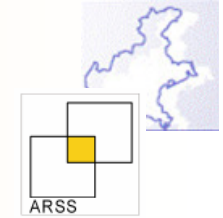


EFFICACIA	
ACCREDITAMENTO	QUALITA' PERCEPITA
"...monitoraggio continuo dei risultati dei servizi e utilizza le relative informazioni per introdurre miglioramenti, tra questi risultati sono compresi quelli derivanti dai questionari di soddisfazione dei clienti/utenti, dall'analisi dei reclami, ..."	Durante la permanenza in ospedale, le è stato chiesto di compilare o di rispondere a un questionario sulla qualità dell'assistenza?
Successivamente al trasferimento o alla dimissione il team contatta l'utente o l'organizzazione referente per monitorare i risultati del trasferimento, della dimissione e del programma di follow-up verificare che i servizi di follow-up rispondono ai bisogni del cliente/utente	Qualcuno del personale ospedaliero le ha detto chi contattare in caso di dubbi o preoccupazioni?

Raccomandazione presenti per lo più in tutte le aree di assistenza

% risp positive ("si")	% risp negative ("no")
42%	58%

Competenza del sistema

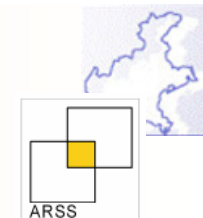


LEGGITTIMITA'	
ACCREDITAMENTO	QUALITA' PERCEPITA
Esiste una procedura per aiutare il personale ad affrontare le questioni di natura etica, incluse le decisioni di ricorrere, rifiutare o porre fine alle cure intensive. L'organizzazione stabilisce ed utilizza linee guida per prendere decisioni sul mantenimento in vita artificiale tali linee guida rispettano la normativa e sono condivise con clienti/utenti e con le loro famiglie	Q31_ Mentre si trovava in ospedale si è sentito coinvolto nelle decisioni riguardanti il suo trattamento nella misura in cui avrebbe desiderato? Q48_ Si è sentito coinvolto nelle decisioni riguardanti la sua dimissione dall'ospedale?

Raccomandazione presenti in area medica

% risp positive ("si, assolutamente/ in parte")	% risp negative ("no")
75%	25%

Centralità dell'assistito

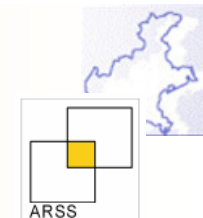


COMUNICAZIONE	
ACCREDITAMENTO	QUALITA' PERCEPITA
L'ente educa continuamente gli operatori alla comunicazione delle modalità di erogazione delle prestazioni.	Quando ha avuto una domanda da fare a un medico/infermiere, ha ricevuto una risposta comprensibile alle sue domande?
Il team tiene continuamente informati i propri assistiti e le loro famiglie sui loro diritti e li aiuta ad esercitarli. il team indaga e risolve i reclami sulla violazione	Q32_ Mentre si trovava in ospedale in che misura è stato informato direttamente sulla sua salute o sul suo trattamento? *

Raccomandazione presenti in aree assistenziali

% risposte positive	% risp negative
94%	6%
86%	14%

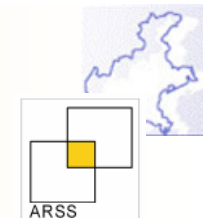
Centralità dell'assistito



PARTECIPAZIONE	
ACCREDITAMENTO	QUALITA' PERCEPITA
Il team ottiene il consenso informato dei clienti/utenti attraverso il processo seguente verificare che il cliente/utente comprenda tutte le informazioni verbali e scritte rivedere con l'assistito la scheda per il consenso, rispondendo ad eventuali quesiti fornire al cliente/utente tutte le informazioni che l'organizzazione deve fornire per legge concedere all'assistito un tempo sufficiente per riflettere prima di chiedere il suo consenso registrare il consenso del cliente/utente	<p>Q43_ In preparazione dell'intervento/procedura qualcuno del personale ospedaliero ha risposto alle sue domande sull'intervento in modo comprensibile? Q44 Come si sarebbe sentito dopo l'intervento?</p> <p>Q31_ Mentre si trovava in ospedale si è sentito coinvolto nelle decisioni riguardanti il suo trattamento nella misura in cui avrebbe desiderato?</p>

% risp pos	% risp neg
89%	11%
77%	23%

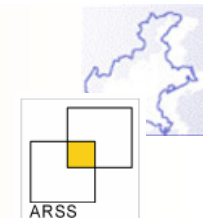
Centralità dell'assistito



RISPETTO E ATTENZIONE	
ACCREDITAMENTO	QUALITA' PERCEPITA
I membri competenti del team forniscono adeguato sostegno emotivo e servizi di counselling per aiutare assistiti e famiglie a far fronte ai propri bisogni di salute e alle questioni legate alla salute avere un atteggiamento positivo, di fiducia in se stesso e di dignità affrontare le questioni etiche, se si presenta il caso	Q34_Ha avuto modo di parlare delle sue paure e delle sue preoccupazioni con qualcuno del personale ospedaliero? *
	Q23_Complessivamente ritiene che i medici-infermieri abbiano speso abbastanza tempo per parlare con lei?
	Q57_Qualcuno del personale ospedaliero ha dato ai suoi familiari tutte le informazioni necessarie per assisterla?

% risp pos	% risp neg
63%	37%
84%	16%

Sicurezza del paziente

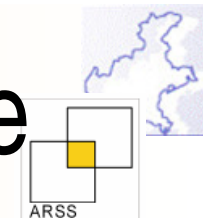


Panoramica delle POE

Cultura	Comunicazione	Uso dei farmaci	Ambiente di Lavoro	Controllo infezioni
La sicurezza degli assetti è una priorità o obiettivo strategico	Formazione dell'assistito sulla sicurezza	Eliminazione degli elettroliti concentrati	Formazione sulla sicurezza dell'assistito	Linee guida per il controllo infezioni
Report trimestrali	Trasmissione di informazioni	Standardizzazione e limitazione delle concentrazioni di farmaci	Piano per la sicurezza dell'assistito	Formazione sull'igiene delle mani
Sistema di reporting di eventi avversi	Processi di verifica per attività di assistenza/ servizi ad alto rischio	Formazione sulle pompe di infusione	Ruoli e responsabilità per l'assistenza e la sicurezza dell'assistito	Tassi di infezioni
Politica e processo per la divulgazione di eventi avversi	Riconciliazione farmacologica al ricovero		Programma di manutenzione preventiva	Sistemi ed attrezzatura di rigenerazione
Analisi prospettica	Riconciliazione farmacologica			

QUALITA' PERCEPITA

Sicurezza del paziente - comunicazione



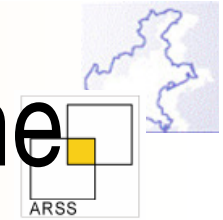
COMUNICAZIONE		% risposte positive	% risposte negative
Informare e formare assistiti e famiglie, per iscritto e verbalmente, circa il loro ruolo nella promozione della sicurezza.	Q6_In Pronto Soccorso ha ricevuto tutte le informazioni necessarie sulle sue condizioni cliniche o sulle cure che le venivano prestate?	81%	19%
	Q31_Mentre si trovava in ospedale si è sentito coinvolto nelle decisioni riguardanti il suo trattamento nella misura in cui avrebbe desiderato?		
	Q32_Mentre si trovava in ospedale in che misura è stato informato direttamente sulla sua salute o sul suo trattamento?		
	Q41_In preparazione dell'intervento/procedura, qualcuno del personale ospedaliero le ha spiegato in modo comprensibile i rischi e i benefici dell'intervento?	83%	17%
	Q42_In preparazione dell'intervento/procedura qualcuno del personale ospedaliero le ha spiegato in maniera comprensibile cosa sarebbe successo durante l'intervento?		
	Q44_In preparazione dell'intervento/procedura qualcuno del personale ospedaliero le ha spiegato come si sarebbe sentito dopo l'intervento?		
	Q46_L'anestesista o qualcun altro le hanno spiegato in modo comprensibile come l'avrebbero fatta addormentare o come avrebbero controllato il dolore?		

Sicurezza del paziente - comunicazione



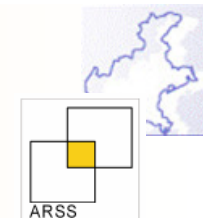
COMUNICAZIONE		% risposte positive	% risposte negative
Riconciliare i farmaci dell'assistito al ricovero presso l'ente e con la partecipazione dell'assistito stesso.	Q52_Le sono state consegnate indicazioni scritte rivolte a lei sul comportamento da tenere una volta dimesso e sui farmaci da assumere?	71%	29%
	Q54_Qualcuno le ha parlato degli effetti indesiderati dei farmaci da tenere sotto controllo?		
	Q55_Le è stato detto in modo comprensibile come prendere i farmaci prescritti?		
	Q56_Qualcuno del personale ospedaliero le ha parlato di sintomi pericolosi da tenere sotto controllo?		

Sicurezza del paziente - comunicazione



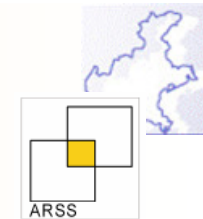
COMUNICAZIONE		% risposte positive	% risposte negative
<p>Riconciliare le terapie farmacologiche con l'assistito al momento dell'invio o trasferimento e comunicare le relative informazioni al fornitore di servizi ricevente al momento dell'invio o trasferimento ad un'altra struttura, servizio, fornitore di servizi o livello di assistenza, internamente o esternamente all'ente.</p>	Q52_Le sono state consegnate indicazioni scritte rivolte a lei sul comportamento da tenere una volta dimesso e sui farmaci da assumere?	75%	25%
	Q53_Le è stato detto in modo comprensibile a cosa servivano i farmaci che avrebbe dovuto prendere a casa?		
	Q54_Qualcuno le ha parlato degli effetti indesiderati dei farmaci da tenere sotto controllo?		
	Q55_Le è stato detto in modo comprensibile come prendere i farmaci prescritti?		
	Q56_Qualcuno del personale ospedaliero le ha parlato di sintomi pericolosi da tenere sotto controllo?		

Sicurezza del paziente – lavaggio mani

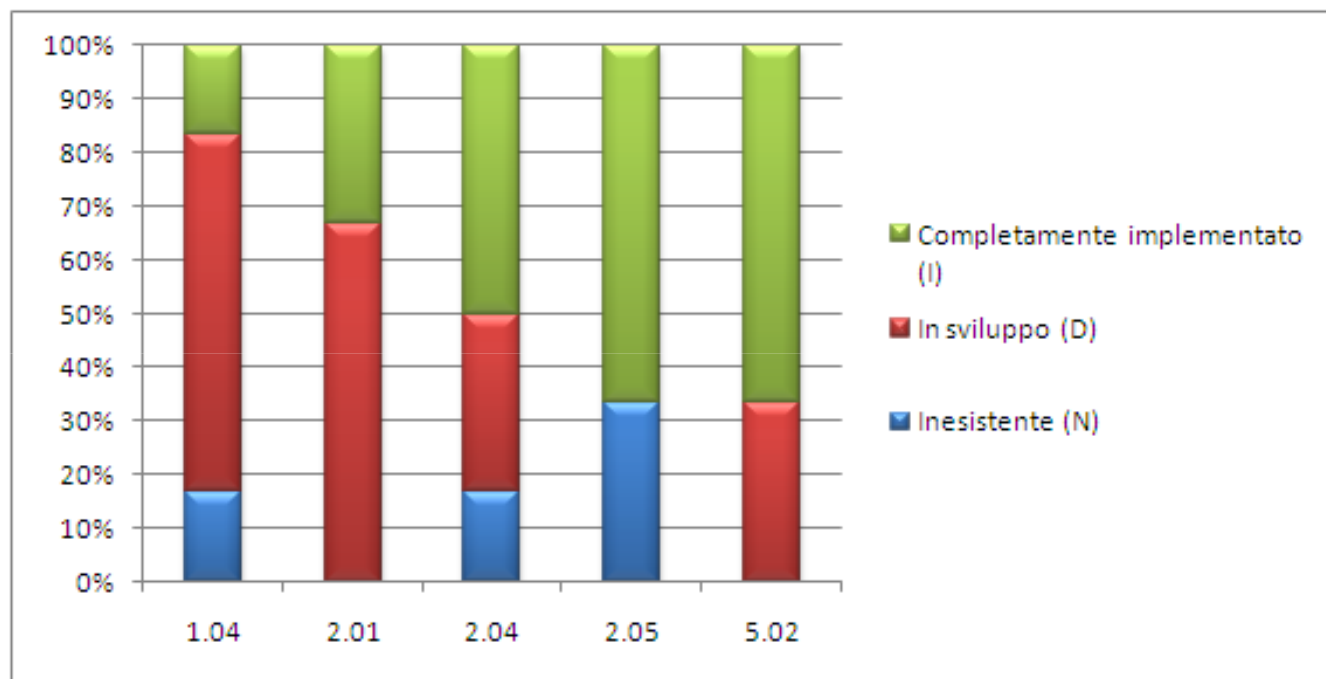


CONTROLLO INFEZIONI - IGIENE MANI		% risposte positive	% risposte negative
Offrire formazione al personale e fornitori di servizi relativamente all'igiene delle mani	Q22_I medici si lavavano o pulivano le mani o si cambiavano i guanti tra un paziente e un altro?	85%	15%
	Q28_Gli infermieri si lavavano o pulivano le mani o si cambiavano i guanti tra un paziente e un altro?		

Pratiche obbligatorie per l'ente



Correlazione pratiche obbligatorie – con la valutazione del cittadino



1.04: Politica – processo di divulgazione degli avverti avversi ai cittadini e famiglie

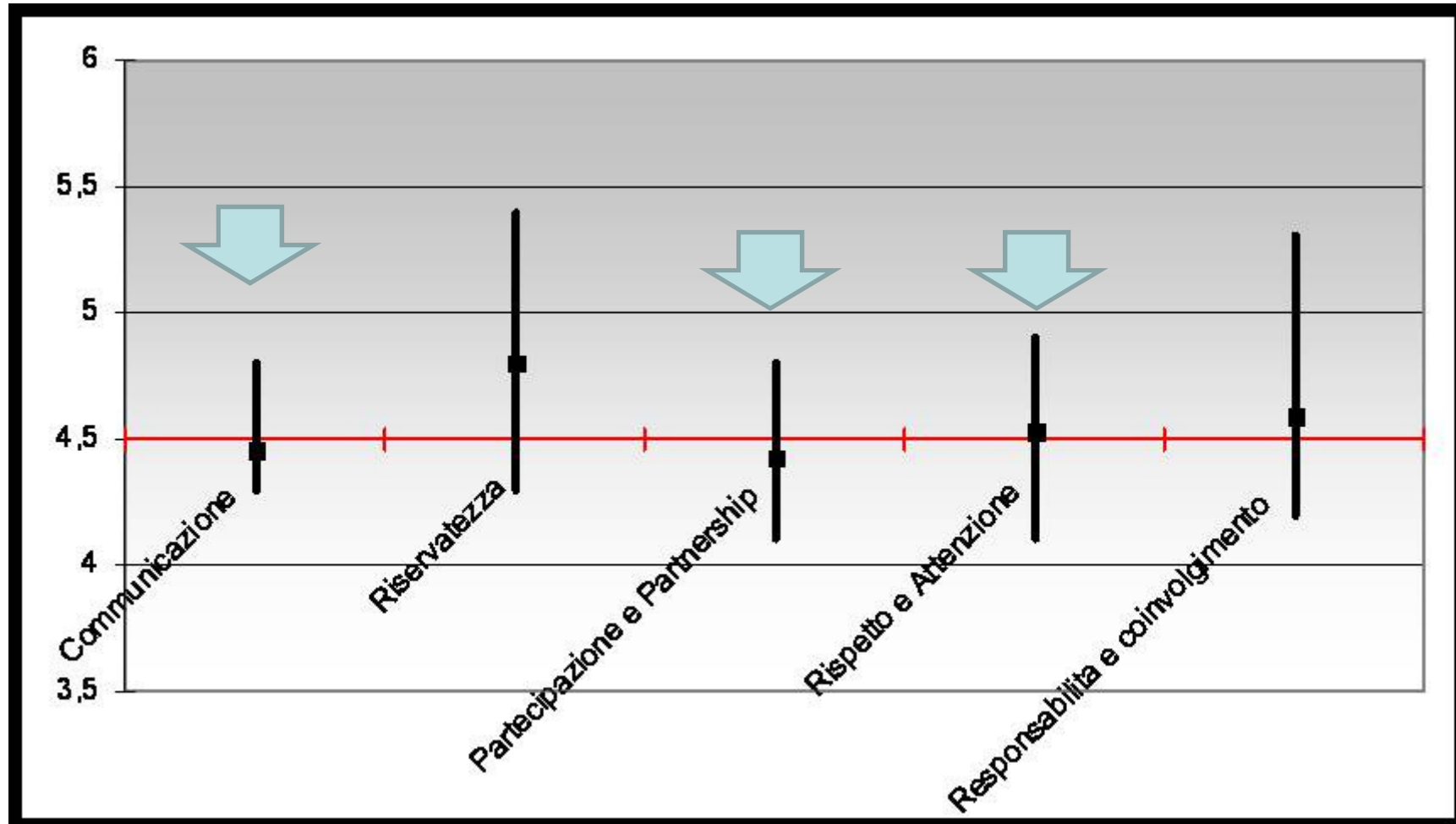
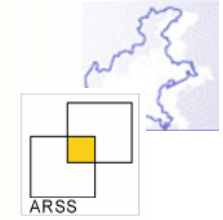
2.01: Informare e formare assistiti e famiglie, per iscritto e verbalmente, circa il loro ruolo nella promozione della sicurezza.

2.04: riconciliazione farmaceutica durante il ricovero

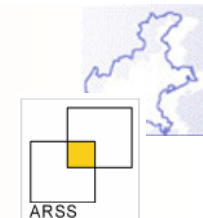
2.05 :riconciliazione farmaceutica al trasferimento

5.02: formazione al personale e fornitori di servizi relativamente all'igiene delle mani

Convergenza tra i risultati



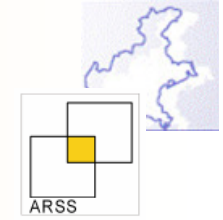
European Foundation for Quality Management - EFQM



IMPORTANZA DELLE SINGOLE VOCI SULL'EFFICACIA DELLA QUALITÀ

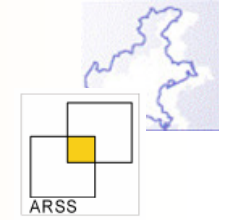


Miglioramento della qualità



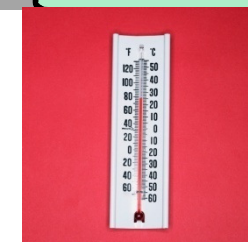
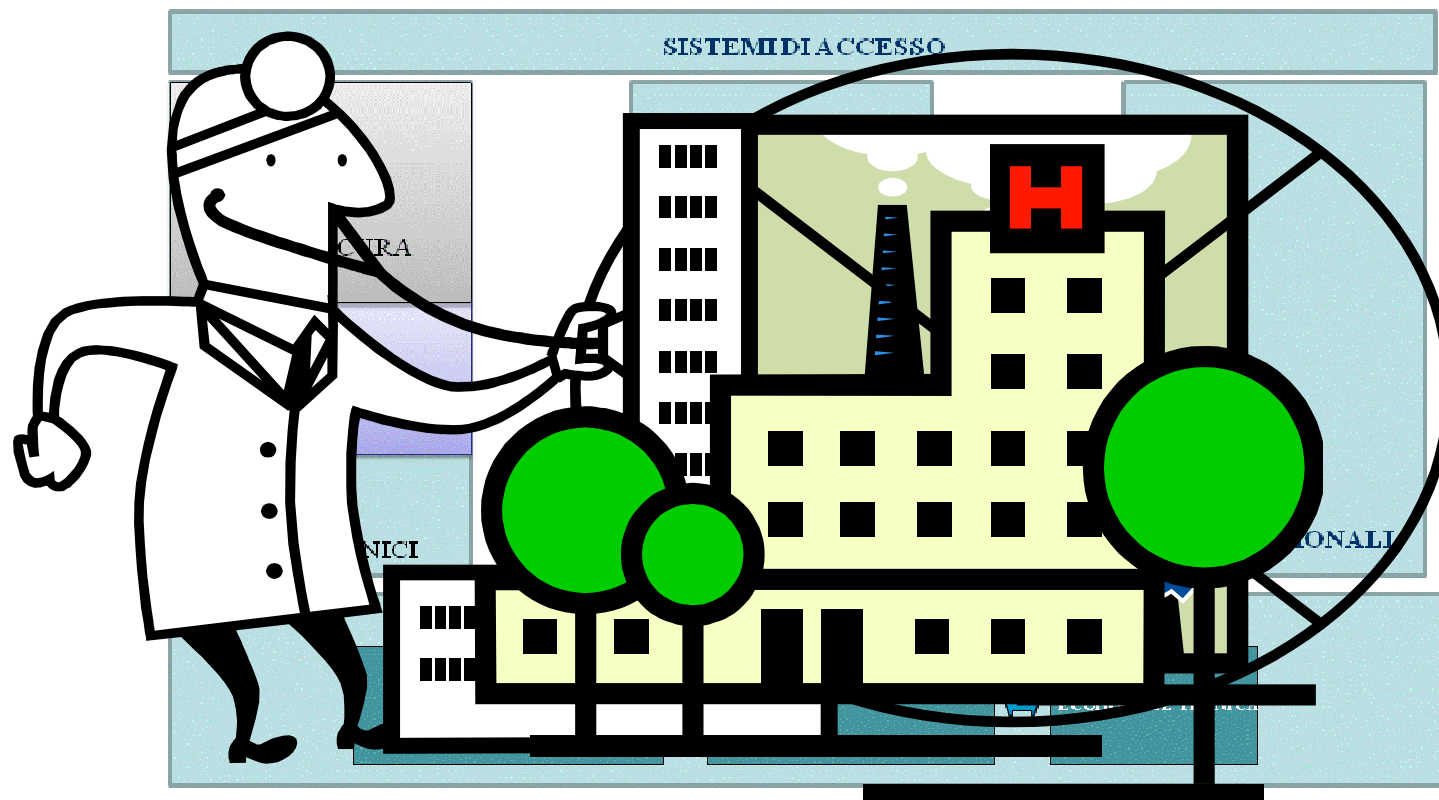
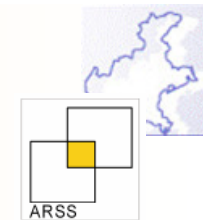
Con il programma, Accreditation Canada fornisce un processo strutturato. Gli enti che intraprendono il processo di accreditamento devono:

- identificare **esigenze** e **aspettative** degli assistiti per valutare se vengono soddisfatte e/o superate;
- lavorare in **team** e valutare le attività quotidiane gradualmente al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti e, infine, i **risultati**;
- sviluppare e sostenere una **cultura** della qualità.

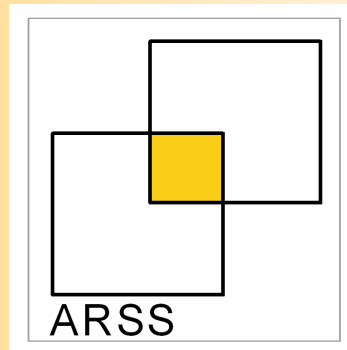


**IL GRADO DI ECCELLENZA E' LA MISURA IN CUI
UN ENTE SODDISFA I BISOGNI DEGLI ASSISTITI
E SUPERE LE LORO ASPETTATIVE**

Valutazione da parte di terzi e da parte dei cittadini



Grazie per l'attenzione



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
arss@regione.veneto.it