

**TRASPARENZA**

*Il progetto dell'Arss per lo sviluppo e il monitoraggio di servizi e performance*

# La qualità sognata dai cittadini

## Sarà attivato un sistema regionale per gestire le segnalazioni degli utenti

**N**egli ultimi anni anche nel nostro Paese la qualità è diventata il nuovo paradigma della Sanità. Per questo i sistemi sanitari sono impegnati in percorsi di valutazione e miglioramento della qualità dei servizi e delle prestazioni fornite. Secondo una distinzione ormai tradizionale negli studi sulla qualità, il significato di quest'ultima è declinabile secondo tre dimensioni, ognuna delle quali può essere letta come espressione delle richieste (anche contrastanti) dei principali soggetti portatori di interesse, richieste che devono essere integrate e mediate per specificare la qualità di un servizio.

Si distingue dunque la qualità organizzativa, ovvero l'utilizzo più efficace e significativo delle risorse da parte del management seguendo gli obiettivi fissati dalle autorità regionali o dagli enti che acquistano le prestazioni; la qualità professionale, che identifica il ruolo e il punto di vista dei professionisti e degli operatori che forniscono cura e assistenza; infine la soddisfazione dei cittadini utenti, che raccoglie le aspettative dei clienti in qualità di singoli cittadini o come gruppi.

Un sistema che si definisce di qualità deve fare propri i concetti di trasparenza e di rendicontazione del suo operato e, soprattutto, deve essere capace di dare ascolto alla voce dei cittadini utenti. E in questo ambito che si inserisce la valutazione della «qualità percepita», quale elemento di un sistema di welfare che riconosca ai cittadini il diritto a essere protagonisti nel processo di cura.

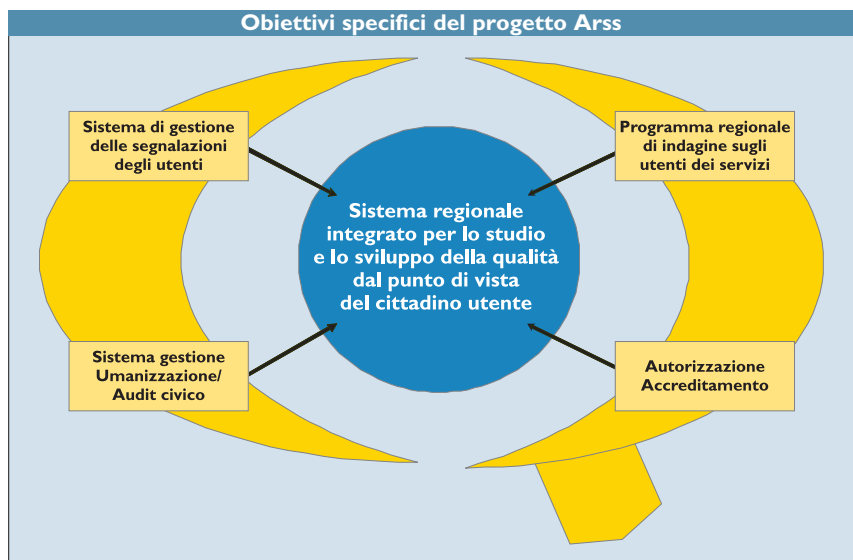
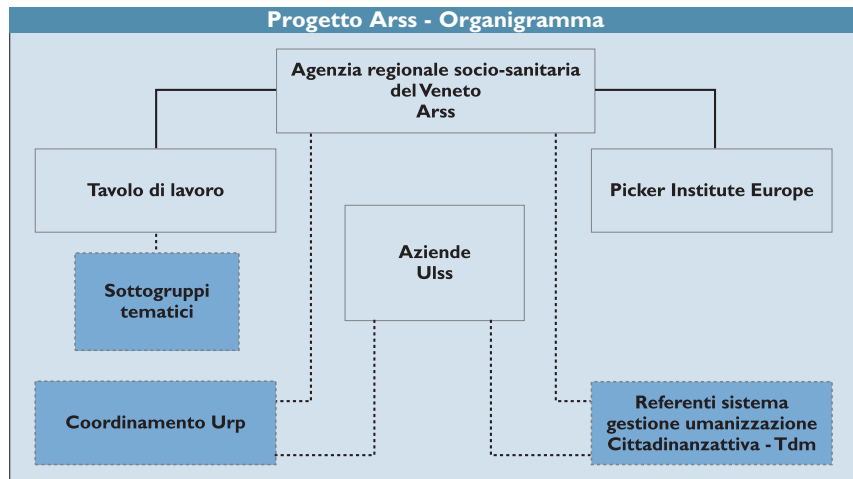
Capire come i pazienti sperimentano l'assistenza che ricevono, come le cose appaiono ai loro occhi, è essenziale sia per una valutazione complessiva e completa della qualità dell'assistenza, sia come strumento per la definizione e l'attuazione di ogni programma di miglioramento. Il monitoraggio della qualità percepita, e le attività di miglioramento che ne conseguono, rappresenta l'anello mancante per la definizione e l'attuazione di una politica regionale del Veneto per la qualità a 360°.

Ma come si esprime la «voce» degli utenti del servizio sanitario?

In molteplici modi, che possono manifestarsi o in forma personale, attraverso il reclamo, il suggerimento, l'ecomio, la donazione o attraverso comportamenti che documentano la disaffezione (la scelta di strutture sanitarie diverse da quelle di riferimento «naturale», la litigiosità) o, ancora, attraverso la partecipazione a indagini di soddisfazione. Si manifesta anche in forma collettiva, attraverso la partecipazione a organismi politici o ad associazioni rappresentative dei cittadini.

Rilevare la qualità dal punto di vista del cittadino utente nei confronti delle Aziende sanitarie non è però un processo semplice a farsi, in quanto definire e standardizzare la raccolta e l'interpretazione dei dati di «ascolto» e utilizzare i risultati per il miglioramento della qualità richiede competenze specifiche e diffuse, dotazioni di apparati metodologici e organizzativi connessi alle rilevazioni ma, soprattutto, un sistema di rilevazione, utilizzo e interpretazione dei dati condiviso e standardizzato per tutte le aziende.

Solo in questo modo la qualità percepita si potrà trasformare in una leva operativa per il miglioramento del servizio sanitario, e non rappresentare un



### LE AZIONI IN PROGRAMMA

- Azioni preliminari e trasversali - Istituzione di un «Tavolo di lavoro sulla qualità percepita», promosso e coordinato dall'Arss
- Sistema regionale di gestione della segnalazione degli utenti - Il coordinamento Urp delle aziende sanitarie del Veneto, in collaborazione con l'Arss procede alla revisione dell'attuale sistema di gestione delle segnalazioni degli utenti a livello regionale, in un'ottica di standardizzazione, metodologia e strumenti di raccolta, analisi e interpretazione dei dati e utilizzo dei risultati
- Programma regionale di rilevazione e valutazione della soddisfazione dei cittadini utenti del Ssr - Dopo una analisi delle esperienze più avanzate in questo campo l'Arss ha formulato una prima proposta, che consiste nell'adozione della metodologia e gli strumenti sviluppati dal Picker Institute (adottato da numerose organizzazioni sanitarie, a partire dall'America del Nord e successivamente dall'Europa; in Italia sono state avviate alcune esperienze di utilizzo del metodo Picker nelle Regioni Emilia Romagna, Toscana e Marche e nell'azienda ospedaliera di Padova) procedendo inizialmente a una loro sperimentazione finalizzata alla definizione e messa a regime di un programma di monitoraggio della qualità, dal punto di vista del cittadino utente, omogeneo e diffuso su tutto il territorio regionale
- Strumenti di rilevazione di aspetti dell'assistenza che influiscono in misura importante sulla percezione che gli utenti hanno della qualità del servizio, anche in termini di empowerment della cittadinanza - Si procede alla analisi di sovrapposizioni e duplicazioni presenti negli strumenti attualmente in uso in Regione, con l'obiettivo di una loro integrazione da raggiungersi preferibilmente attraverso l'individuazione di uno strumento unico
- Fornire un quadro esaustivo e confrontabile dei livelli di qualità percepita all'interno del territorio regionale e della loro evoluzione nel tempo: dati e informazioni rilevati attraverso i diversi strumenti illustrati nei punti precedenti costituiscono gli elementi informativi di base per la valutazione complessiva e integrata della qualità percepita, anche nell'ottica della rendicontazione a tutti i portatori di interesse riguardo all'andamento della qualità percepita a livello regionale

mero strumento di comunicazione finalizzato a confermare e pubblicizzare i livelli di gradimento dei cittadini utenti: la qualità percepita è un sistema complesso che ha bisogno di essere monitorato con attenzione e professionalità, perché è il cittadino che muove il sistema, e attraverso l'ascolto attento del cittadino il Sistema sanitario nazionale può crescere sempre di più.

Gli ambiti esplorati e gli strumenti finora adottati per la valutazione della qualità percepita e del risultato delle cure non hanno, in generale, condotto a risultati soddisfacenti in termini di tempestività e comparabilità dell'informazione raccolta nei diversi contesti territoriali e di coinvolgimento «effettivo» dei cittadini nel miglioramento dei servizi sanitari erogati.

Anche all'interno del Servizio socio-sanitario regionale del Veneto, che pure in questa materia esprime alcune esperienze di eccellenza nel panorama nazionale, si delineano approcci frammentati, parziali e non sistematici alla rilevazione della «voce» degli utenti, poiché mancano una cornice comune di riferimento e un coordinamento regionale, che consentano la lettura inte-

grata delle informazioni e il loro utilizzo.

Risulta di fondamentale importanza la volontà e la determinazione della Regione in primo luogo, e conseguentemente e coerentemente delle Direzioni aziendali, di investire su un sistema di monitoraggio, rilevazione, studio e sviluppo della qualità percepita come risorsa strategica al fine di orientare le proprie politiche di miglioramento della qualità nelle sue tre dimensioni, compresa la qualità dal punto di vista dei cittadini.

La messa a punto di sistemi di ascolto del cittadino utente attraverso la progettazione e attivazione di strumenti di rilevazione diversificati e integrati fra loro permette di avere un costante monitoraggio della qualità delle prestazioni secondo il punto di vista degli utilizzatori dei servizi e contribuisce a implementare un meccanismo di regolazione e controllo in grado di garantire il mantenimento di elevati standard di qualità.

Un'ultima considerazione riguarda il fatto che la valutazione della qualità percepita e l'utilizzo dei risultati di questa valutazione sono requisiti richiesti da tutti i principali sistemi di gestione della qualità adottati a livello regionale (accreditamento istituzionale, accreditamento di eccellenza, certificazione secondo le norme Iso).

In questo contesto si inserisce il progetto proposto dall'Arss che ha lo scopo di valorizzare e facilitare il contributo e la partecipazione dei cittadini alla progettazione e alla realizzazione di un servizio di qualità, riconoscendo il loro ruolo di attori a pieno titolo e non considerandoli solo oggetti passivi del sistema.

L'obiettivo generale del progetto è, quindi, la definizione e l'attivazione, a livello regionale, di un sistema di rilevazione, studio e sviluppo della qualità percepita nelle diverse e articolate modalità di espressione da parte dei cittadini, attraverso l'integrazione di differenti approcci metodologici validati scientificamente e basati sulle evidenze.

Il sistema è finalizzato a individuare gli scarti fra la percezione che i cittadini utenti hanno della qualità del servizio ricevuto e quella che si attendono, fornendo le indicazioni ai responsabili del servizio socio-sanitario nelle sue diverse articolazioni sui cambiamenti e sulle innovazioni da introdurre per il miglioramento continuo della qualità percepita.

Tra gli obiettivi specifici del progetto vi sono la definizione di un sistema regionale per la gestione delle segnalazioni, un programma regionale per la valutazione della soddisfazione degli utenti, la rilevazione di aspetti dell'assistenza che influiscono sulla percezione dei cittadini e, infine, il confronto dei livelli di qualità percepita all'interno del territorio regionale e della loro evoluzione nel tempo.

Per il raggiungimento di questi obiettivi è programmata una serie di azioni che, nell'arco di 12 mesi, porteranno a sperimentare e definire l'impianto generale del sistema di ascolto dei cittadini utenti e la metodologia e gli strumenti per la sua messa a regime. ●

**ANTONIO COMPOSTELLA**  
 DIRETTORE ARSS DEL VENETO  
**MARIA INES AXERIO**  
 CONSULENTE ARSS DEL VENETO