

**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

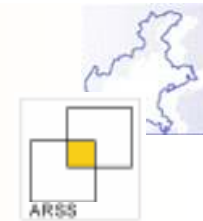
PROGETTO ARSS



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

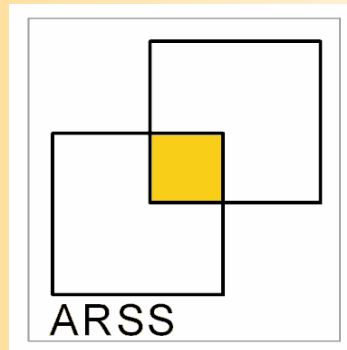


- **Sperimentazione del modello Picker** - *segue*
 - **Area di sperimentazione**
 - **ASSISTENZA OSPEDALIERA (ricoveri ordinari)**
 - **Aziende che hanno aderito a livello volontario**
 - **AZIENDA ULSS N. 7 Pieve di Soligo**
 - **AZIENDA ULSS N. 19 Adria**
 - **AZIENDA ULSS N. 21 Legnago**
 - **AZIENDA 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