



Agenzia Regionale Socio Sanitaria del Veneto

Politiche ed attività per la valutazione ed il Miglioramento Continuo della Qualità nella Regione del Veneto

F. Antonio Compostella
Direttore Agenzia Regionale Socio Sanitaria del Veneto

Perché migliorare la qualità?

- Perseguire e raggiungere determinati livelli di Qualità da parte del SSSR non è un esercizio puramente amministrativo. Non è una mera richiesta di uno *status*. **E' acquisizione e mantenimento di una condizione culturale e etica.**
- E' una risposta alla richiesta, da parte dei cittadini, di: trasparenza, risposta ai bisogni, efficienza e assenza di spreco, **equità, rapporto umano, riconoscimento del diritto alla tutela della propria salute.**
- Lo sforzo di chi governa non è solamente garantire le risorse economico-finanziarie necessarie, ma anche quello altrettanto importante di facilitare lo sviluppo di conoscenze sempre più elevate, della cultura e dell' etica della qualità, sia da parte di chi eroga i servizi sia da parte del cittadino che li riceve.

2

Dimensioni della qualità (Avedis Donabedian, 1990)



Accreditamento istituzionale

- Accreditation d'eccellenza
- Certificazione qualità ISO
- TOM
- EFQM

Qualità organizzativa

Qualità professionale

- Indicatori AHRQ
- Appropriately prestazioni
- EBM
- Risk management
- Accreditation professionale

Soddisfazione dei cittadini utenti

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

3

Qualità Strutturale/Organizzativa

MIGLIORAMENTO CONTINUO DELLA QUALITÀ



Con quali elementi operi? **Come operi?** **Quali risultati ottieni?**

**ALLINEAMENTO PROGRESSIVO VERSO L'ALTO
E NON APPIATTIMENTO VERSO IL BASSO**

4

VALUTAZIONE DELLA QUALITA' STRUTTURALE Autorizzazione all'esercizio

ESITI DEI RAPPORTI DI VERIFICA DELLE VISITE DEL GTM ARSS PRESSO LE STRUTTURE AMBULATORIALI PRIVATE

Le **prescrizioni** più frequenti sono relative a:

Requisiti minimi strutturali e tecnologici/impiantistici generali:

- Esistenza di documentazione predisposta dai servizi tecnici incaricati relativa alle procedure per gli interventi di manutenzione correttiva e preventiva della struttura e degli impianti/individuazione dei responsabili degli interventi di manutenzione di strutture e impianti
 - Smaltimento dei rifiuti speciali pericolosi nel rispetto della normativa vigente
 - Esistenza di un inventario delle attrezzature/apparecchiature in dotazione aggiornato in modo costante e continuo
 - Esistenza della documentazione prevista dalla legge per attrezzature/apparecchiature
- Esistenza di un piano per la manutenzione preventiva e correttiva delle attrezzature/ apparecchiature biomediche e sua divulgazione presso gli operatori ai diversi livelli ed esistenza di una cartella per ogni apparecchiatura biomedica in cui sono riportati i dati significativi di ogni intervento di manutenzione

Requisiti specifici per Ambulatorio specialistico:

- Esistenza di presidi per la gestione delle emergenze, costituiti almeno da pallone Ambu e farmaci di pronto intervento (anche in comune con altri ambulatori) o carrello per la gestione dell'emergenza
- Presenza di schedario/sistema per l'archiviazione della documentazione sanitaria
- Pavimenti dei locali lavabili e disinfettabili

Requisiti specifici per Ambulatorio / Studio odontoiatrico:

- Rintracciabilità di informazioni di tipo operatorio riguardanti: i fondamentali elementi identificativi del paziente, il nominativo del o degli operatori, le procedure eseguite, il tipo di anestesia utilizzata e il materiale generico monouso

5

Applicazione della L.R. 22/02

Sono state effettuate tutte le verifiche nelle Aziende pubbliche e case di cura private

	Organizzativa	Strutturale Impiantistica	Tecnologica
Non -conformità	20%	68%	12%

Scadenza 19 Gennaio ----- Aziende Sanitarie Pubbliche

.....Segue istruttoria CRITE

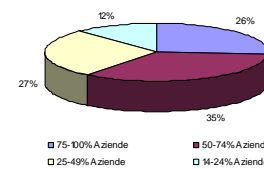
Qualità professionale

- **Applicazione dei LEA e promozione dell'appropriatezza, quale strumento per ricercare maggiore efficienza e efficacia a livello del trattamento di diagnosi e cura del singolo paziente**
- **Indicatori AHRQ**
- **EBM**
- **Sicurezza/Risk management**
- **Accreditamento professionale**

7

TEMPI DI ATTESA PER LE PRESTAZIONI SPECIALISTICHE AMBULATORIALI

% Aziende che garantiscono i tempi massimi di attesa per le prestazioni traccianti – Dicembre 2006



Su 66 prestazioni traccianti considerate:

- 17 (26%) sono garantite entro i tempi massimi stabiliti a livello regionale (standard) da almeno il 75% delle Aziende
- 23 (35%) presentano tempi medi di attesa in linea con gli standard regionali in una quota di Aziende compresa fra il 50% e il 74%
- 8 (12%) presentano tempi medi di attesa coerenti con lo standard solo in un quarto delle Aziende
- 18 (27%) in una quota di Aziende comunque inferiore al 50%.

Almeno la metà delle Aziende garantisce tempi medi entro lo standard per oltre il 60% delle prestazioni traccianti

8

MISURAZIONE QUANTITATIVA DELL'ACCESSO E VALUTAZIONE DELLA COPERTURA URGENZA EMERGENZA

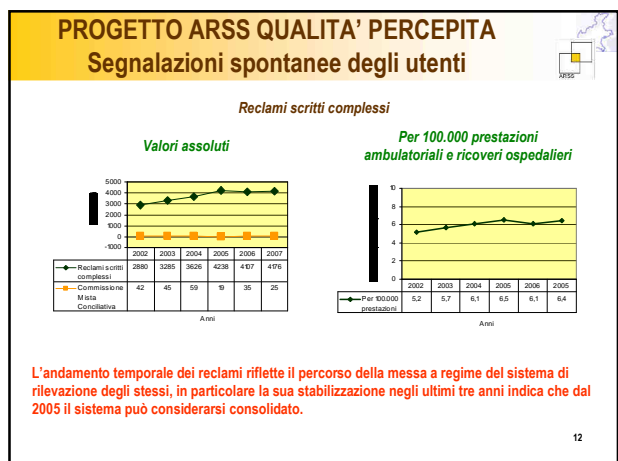
*Frequenza relativa e cumulata della popolazione per fasce di accesso al PS
(Accesso attivo: accesso diretto dei cittadini alle strutture sanitarie)*

TEMPO DI ACCESSO	POPOLAZIONE	FREQUENZA RELATIVA	FREQUENZA CUMULATA
0 - 10 minuti (zona urbana)	3.154.352	67,9%	67,9%
10 - 20 minuti (zona sub-urbana)	1.363.935	29,4%	97,3%
20 - 30 minuti (zona rurale / periferica)	114.685	2,5%	99,8%
30 - 40 minuti (zona remota)	9.927	0,2%	100,0%
	4.642.899	100,0%	

9

- ### QUALITA' PERCEPITA
- Elemento di:
- **Trasparenza e Rendicontazione del Sistema**
 - **Ascolto della voce dei cittadini utenti**
- 10

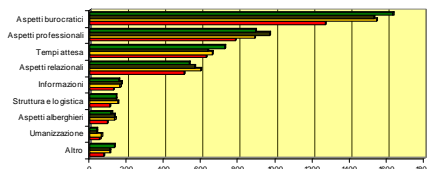
- ### PROGETTO ARSS QUALITA' PERCEPITA
- **Finalità**
 - Valorizzare e facilitare il contributo e la partecipazione dei cittadini alla progettazione e realizzazione di un SSSR di qualità
 - **Obiettivo generale**
 - Definire ed attivare un sistema regionale integrato per lo studio e lo sviluppo della qualità dal punto di vista del cittadino utente
- 11



PROGETTO ARSS QUALITA' PERCEPITA Segnalazioni spontanee degli utenti

Reclami scritti complessi

Distribuzione % per tipologia



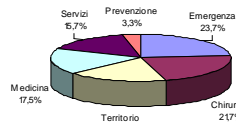
	Altro	Umanizzazione	Aspetti alberghieri	Struttura e logistica	Informazioni	Aspetti relazionali	Tempi attesa	Aspetti professionali	Aspetti burocratici
2004	77	55	94	111	127	509	627	782	1267
2005	108	65	98	153	164	600	660	890	1543
2006	111	40	135	141	170	564	638	969	1528
2007	102	37	117	144	158	538	727	893	1331

13

PROGETTO ARSS QUALITA' PERCEPITA Segnalazioni spontanee degli utenti

Reclami scritti complessi

Distribuzione % per area prestazionale



L'area dell'Urgenza-Emergenza e quella Chirurgica sono le più a rischio.

L'area Territorio comprende tre figure molto esposte al rischio tecnico-professionale: i Medici di Medicina Generale ed i Pediatri di Libera Scelta nonché i medici di Continuità Assistenziale

14

PROGETTO ARSS QUALITA' PERCEPITA Indagine sperimentale sui dimessi dagli ospedali

- Metodologia e strumenti di indagine utilizzati
 - PICKER INSTITUTE EUROPE
- Area di sperimentazione
 - ASSISTENZA OSPEDALIERA (ricoveri ordinari)
- Aziende che hanno aderito a livello volontario
 - AZIENDE ULSS N. 7 Pieve di Soligo, 19 Adria, N. 21 Legnago e AZIENDA OSPEDALIERA DI PADOVA
- Supporto tecnico-metodologico
 - PICKER INSTITUTE EUROPE
- Coordinamento organizzativo e gestionale
 - ARSS
- Rilevazione
 - Questionario su esperienza pazienti somministrato con modalità postale (3400 pazienti) e telefonica (850 pazienti)
 - Tempi della rilevazione: da maggio a luglio 2008. A settembre disponibili i risultati

15

PROGETTO ARSS QUALITA' PERCEPITA Indagine sperimentale sui dimessi dagli ospedali

RISULTATI - Adesione all'indagine

ESITI DELL'INVIO DEL QUESTIONARIO	AZIENDA ULSS N. 7		AZIENDA ULSS N. 19		AZIENDA ULSS N. 21		AO PADOVA		TOTALE	
	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%	n.	%
Questionario compilato (e valido)	504	59%	474	56%	508	60%	548	64%	2034	60%
Questionario non recapitato	31	4%	50	6%	20	2%	36	4%	137	4%
Questionario a persona deceduta	28	3%	31	4%	31	4%	17	2%	104	3%
Rifiuto a partecipare	47	6%	51	6%	41	5%	28	3%	167	5%
Nessun esito	236	28%	242	28%	247	29%	218	26%	943	28%
Non eleggibile	7	1%	2	0%	3	0%	3	0%	15	0%
Totale	850	100%	850	100%	850	100%	850	100%	3400	100%
TASSO GREZZO	59%		56%		60%		64%		60%	
TASSO CORRETTO	64%		62%		64%		69%		65%	

16

