Agenzia Regionale Socio Sanitaria del Veneto

Progetto ARSS - La qualità dal punto di vista del cittadino utente

PROGRAMMA REGIONALE DI INDAGINE SUGLI UTENTI DEI SERVIZI

Maria Ines Axerio e Mara Pigato

Martedì 18 dicembre
Venezia – Sede ARSS

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 specifici

Fornire un quadro esaustivo e confrontabile della qualità dal punto di vista del cittadino utente all'interno del territorio regionale

PROGETTO ARSS - Azioni

ARSS

Programma regionale di indagine sugli utenti dei servizi

Sperimentazione del modello del Picker Institute

- Area o aree assistenziali selezionate
- Alcune Aziende che partecipano a livello volontario

Messa a regime del programma

- Tutte le aree assistenziali e percorsi assistenziali selezionati
- Tutte la Aziende Sanitarie pubbliche ed eventuale allargamento alle strutture private accreditate
- Indagini periodiche a cadenza annuale o pluriennale

PROGETTO ARSS
Sperimentazione modello Picker

- **Obiettivi della sperimentazione**
  - Verificare quanto facilmente e efficientemente la metodologia Picker funziona nel contesto veneto, in particolare valutare:
    - Attendibilità, accessibilità e completezza dei dati da cui estrarre il campione
    - Accettabilità del questionario postale
    - Modifiche necessarie alle procedure Picker per tener conto delle peculiarità del sistema sanitario veneto
  - Valutare i migliori sistemi di reporting a livello regionale e locale
  - Definire risorse – expertise – supporto necessari in futuro per l'allargamento del programma a tutte le aree assistenziali e per gestirlo su base continuativa
  - Ottenere un primo quadro del punto di vista dei cittadini utenti sulla qualità dei servizi ricevuti dal SSSR

PROGETTO ARSS
Sperimentazione modello Picker

- **Motivazioni della scelta del modello Picker**
  - Origine ed applicazione operativa nel settore sanitario e socio sanitario
  - Consolidata esperienza in progettazione, organizzazione e gestione di programmi per sistemi sanitari regionali/nazionali nel complesso
  - Metodologie e strumenti definiti sulla base di una rigorosa metodologia di ricerca, validati scientificamente e riconosciuti dalle organizzazioni che operano in ambito sanitario e socio sanitario
  - Strumenti di rilevazione basati sulle dimensioni dell'assistenza che gli utenti stessi segnalano come rilevanti e importanti dal loro punto di vista
  - Personalizzazione/adattamento di metodologie e strumenti a specifici contesti istituzionali, organizzativi e culturali
  - Focus su esperienza vissuta dagli utenti durante specifici episodi di assistenza
  - Approccio di sistema
  - Copertura delle diverse tappe di un percorso di miglioramento della qualità
  - Possibilità di confrontare i risultati delle indagini anche a livello internazionale

PROGETTO ARSS
Sperimentazione modello Picker

ARSS

AMBITO DI APPLICAZIONE

METODOLOGIA DI INDAGINE

SVILUPPO DEL QUESTIONARIO

REALIZZAZIONE DELL'INDAGINE

ANALISI DEI DATI

INTERPRETAZIONE ED UTILIZZO DEI RISULTATI

PROGETTO ARSS
Sperimentazione modello Picker

ARSS

AMBITO DI APPLICAZIONE

- **Area assistenziale**

  ➡ **assistenza ospedaliera**

- **Siti pilota**

  ➡ **3 realtà significative in base al criterio di dimensione degli ospedali:**

  - 1 azienda ospedaliera
  - 1 azienda con un ospedale provinciale
  - 1 azienda con ospedali di dimensioni minori

- **Aree specialistiche**

  ➡ **tutte le aree ad eccezione di quella psichiatrica, materno infantile, pediatrica; si coinvolgeranno i pazienti adulti e non terminali.**

PROGETTO ARSS
Sperimentazione modello Picker

ARSS

METODOLOGIA D INDAGINE

❖ Modalità di somministrazione del questionario

Questionario POSTALE inviato con lettera di accompagnamento da parte della struttura ospedaliera e/o del MMG (e/o da altri ???)

❖ Campionamento

- ✓ *UNIVERSO – Pazienti dimessi nei 3 mesi precedenti l'indagine*
- ✓ *CAMPIONE – 850 pazienti per ogni Azienda, con l'obiettivo di avere 500 questionari compilati*
- ✓ *VARIABILI DI STRATIFICAZIONE:*
  - *Età*
  - *Genere*
  - *Durata degenza*
  - *Specialità*

PROGETTO ARSS
Sperimentazione modello Picker

ARSS

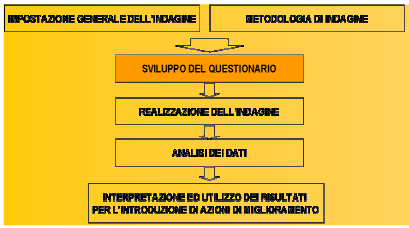
SVILUPPO DEL QUESTIONARIO - 1

FOCUS GROUP con pazienti che hanno avuto una recente esperienza di utilizzo dei servizi sanitari

- **OBIETTIVO** - Mettere in luce le aree di interesse e le dimensioni della qualità dal punto di vista dell'utente e la terminologia utilizzata al fine di rendere più efficace possibile la comunicazione all'interno del questionario

- **ORGANIZZAZIONE** - 4 focus group con gruppi di pazienti omogenei per genere e età
  - ✓ *1 giovani/adulti – maschi*
  - ✓ *1 giovani/adulti – femmine*
  - ✓ *1 anziani – maschi*
  - ✓ *1 anziani – femmine*

⇒ Sulla base di quanto emerso dai focus group il questionario potrà essere modificato sia a livello di contenuto che per quanto riguarda la formulazione di alcune domande



PROGETTO ARSS
Sperimentazione modello Picker

ARSS

SVILUPPO DEL QUESTIONARIO - 2

CONSULTAZIONE CON I PORTATORI DI INTERESSE

- INCONTRO CON TAVOLO DI LAVORO ARSS
  - ✓ Gestito da responsabili Picker Institute Europe
- VERIFICHE PERIODICHE TAVOLO DI LAVORO ARSS
- INCONTRI MIRATI CON ALTRI PORTATORI DI INTERESSE

⇒ Sulla base di quanto emerso dagli incontri del tavolo di lavoro il questionario potrà essere modificato sia a livello di contenuto che per quanto riguarda la formulazione di alcune domande

PROGETTO ARSS
Sperimentazione modello Picker

ARSS

SVILUPPO DEL QUESTIONARIO – 1+2

Incontri tavolo di lavoro Arss

Focus group

Prima bozza questionario pilota adattato per l'indagine Veneta

PROGETTO ARSS
Sperimentazione modello Picker

ARSS

SVILUPPO DEL QUESTIONARIO - 3

COGNITIVE TEST

- **OBIETTIVO** - Indagare comprensione e interpretazione delle domande, difficoltà di risposta o le risposte che risultano essere scontate
- **METODOLOGIA** - Somministrazione faccia a faccia del questionario a 10-15 pazienti selezionati con la collaborazione della Aziende

Eventuali modifiche al questionario

Questionario pilota in versione definitiva

PROGETTO ARSS
Sperimentazione modello Picker

ARSS

REALIZZAZIONE DELL' INDAGINE

La realizzazione della sperimentazione verrà gestita da personale Arss che lavorerà in stretta collaborazione con le Aziende e con la supervisione del Picker Institute, che anche in questa fase mette a disposizione know-how – metodologie – strumenti

In questa fase della sperimentazione ci si occuperà di:

- raccolta dati per selezione del campione, controllo di qualità, selezione del campione
- predisposizione e invio dei questionari e delle lettere di presentazione
- assistenza a compilazione e monitoraggio risposte
- raccolta questionari, input dati e controllo qualità dati
- analisi dati e reporting a livello regionale e locale

PROGETTO ARSS
Sperimentazione modello Picker

ARSS

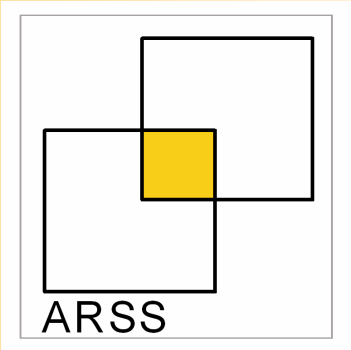
INTERPRETAZIONE ED UTILIZZO DEI RISULTATI

- **VALUTAZIONE DEI RISULTATI**
  - ✓ Efficacia della metodologia
  - ✓ Rilevanza del questionario
  - ✓ Risultati dell'indagine
- **MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA'**
  - ✓ Condividere i risultati
  - ✓ Piani di azione per il miglioramento
  - ✓ Indicazioni sulle migliori pratiche

PROGETTO ARSS
Sperimentazione modello Picker

TEMPI

- ✓ SVILUPPO DEL QUESTIONARIO → **Aprile 2008**
- ✓ REALIZZAZIONE DELL'INDAGINE (sperimentazione) → **Luglio 2008**
- ✓ ANALISI DEI DATI → **Settembre 2008**
- ✓ INTERPRETAZIONE ED UTILIZZO DEI RISULTATI PER L'INTRODUZIONE DI AZIONI DI MIGLIORAMENTO e DEFINIZIONE DELLE MODALITA' DI MESSA A REGIME DELL'INDAGINE → **Ottobre 2008**



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