

Progetto “Sistema integrato per lo studio e lo sviluppo della qualità dal punto di vista dell’utente”

## INDAGINE SUI PAZIENTI DIMESSI DAGLI OSPEDALI

### CAMPAGNA INFORMATIVA

#### Presentazione Progetto per siti web ARSS e Aziende

#### 1. IL PROGETTO ARSS “SISTEMA REGIONALE INTEGRATO PER LO STUDIO E LO SVILUPPO DELLA QUALITA’ DAL PUNTO DI VISTA DEL CITTADINO UTENTE”

Capire come i pazienti sperimentano l’assistenza che ricevono, come le cose appaiono ai loro occhi è essenziale sia per valutare in modo compiuto la qualità dell’assistenza sia per definire e mettere in atto qualsiasi programma di miglioramento della qualità.

Il progetto dell’Agenzia Regionale Socio Sanitaria del Veneto ha la finalità di valorizzare e facilitare il contributo e la partecipazione dei cittadini nel progettare e realizzare un sistema sanitario di qualità, riconoscendo il loro ruolo di attori a pieno titolo e non considerandoli solo oggetti passivi del sistema.

La messa a punto di sistemi di ascolto che siano in grado di intercettare la “voce” dei cittadini utenti nei diversi modi in cui si può esprimere comporta l’utilizzo di strumenti e modalità di rilevazione diversificati ed integrati fra loro.

Il progetto si propone pertanto di raggiungere più obiettivi:

- Consolidare un **sistema condiviso e diffuso di gestione delle segnalazioni degli utenti** dei servizi sanitari e socio sanitari, in forma di reclamo, suggerimento o apprezzamento-elogio.
- Progettare, sperimentare e consolidare un **programma regionale di rilevazione, analisi e valutazione dell’esperienza e della soddisfazione degli utenti** del Servizio Socio Sanitario Regionale (SSSR).
- Definire e consolidare **strumenti di rilevazione di aspetti dell’assistenza che influiscono in misura importante sulla percezione che gli utenti hanno della qualità del servizio.**

Al fine di garantire il confronto, la condivisione e la partecipazione attiva al progetto è stato istituito un Tavolo di lavoro, inaugurato dall’Assessore Regionale alle Politiche Sanitarie ( On. Dott.ssa Francesca Martini) il 6 novembre 2007. Nel Tavolo sono rappresentati, oltre all’ARSS, tutti i livelli istituzionali del SSSR, in particolare:

Progetto “Sistema integrato per lo studio e lo sviluppo della qualità dal punto di vista dell’utente”

## **INDAGINE SUI PAZIENTI DIMESSI DAGLI OSPEDALI**

### **CAMPAGNA INFORMATIVA**

- la Segreteria Regionale Sanità e Sociale
- le Aziende Sanitarie con rappresentanti del Coordinamento dei Direttori Generali, degli Uffici Relazioni con il Pubblico e dei Referenti per la Qualità.

Il Tavolo prevede inoltre la partecipazione degli altri principali portatori di interesse, quali:

- ANCI
- Associazioni rappresentative dei cittadini (Cittadinanzattiva – Tribunale per i Diritti del Malato, Veneto Salute)
- Coordinamento Regionale Ordini Provinciali dei Medici, Chirurghi e Odontoiatri
- Coordinamento Regionale Collegi IPASVI
- Federazione Italiana Medici di Medicina Generale
- Società Italiana per la Qualità dell’Assistenza Sanitaria – SIQuAS-VRQ
- Società Italiana di Sociologia.

Oltre alle finalità sopra richiamate, il Tavolo ARSS, con questa composizione, ha anche il compito di garantire che l’interpretazione, l’utilizzo e la diffusione dei risultati avvenga a livello istituzionale secondo principi di trasparenza e terzietà.

## **2. PROGRAMMA REGIONALE DI RILEVAZIONE, ANALISI E VALUTAZIONE DELL’ESPERIENZA E DELLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DEL SSSR**

Per la progettazione, la sperimentazione e il consolidamento di questo programma l’ARSS si avvale del supporto tecnico metodologico del Picker Institute Europe, ente leader a livello internazionale nella progettazione ed implementazione di indagini sui pazienti dei servizi sanitari e socio sanitari, che dal 2000 coordina il programma per la rilevazione dell’esperienza e della soddisfazione dei pazienti per conto del Servizio Sanitario Nazionale inglese (NHS).

Con riferimento a questa specifica area progettuale è prevista una fase sperimentale con l’obiettivo di testare metodologie e strumenti, in particolare il questionario e la sua modalità di somministrazione, del Picker Institute al fine del loro adattamento al contesto regionale.

In accordo con il Picker è stata individuata l’assistenza ospedaliera come area di sperimentazione e si è deciso di coinvolgere 3 Aziende Sanitarie, che partecipano a livello volontario, scelte sulla base di criteri di dimensione e complessità e di rappresentatività territoriale: Azienda Ospedaliera di Padova, Aziende ULSS n. 7 Pieve di Soligo, n. 19 Adria e n. 21 Legnago.

Progetto "Sistema integrato per lo studio e lo sviluppo della qualità dal punto di vista dell'utente"

## **INDAGINE SUI PAZIENTI DIMESSI DAGLI OSPEDALI**

### **CAMPAGNA INFORMATIVA**

In sintesi la sperimentazione si sviluppa secondo la seguente articolazione temporale:

- Entro fine aprile 2008: primo adattamento del questionario Picker attraverso focus group con pazienti, test cognitivi con pazienti e feed-back dei portatori di interesse (componenti del Tavolo ARSS) e estrazione dei campioni di utenti per le 3-4 Aziende coinvolte.
- Entro metà luglio 2008: invio e raccolta dei questionari.
- Entro metà settembre 2008: elaborazione e analisi dei dati e interpretazione dei risultati.
- Entro metà ottobre 2008: indicazioni per l'utilizzo dei dati ai fini del miglioramento.

Per quanto riguarda l'invio e la raccolta dei questionari, la metodologia Picker prevede l'invio postale di un questionario ad un campione di pazienti ricoverati negli ospedali pubblici delle Aziende interessate nei mesi immediatamente precedenti l'indagine.

Il questionario, compilato in forma anonima, deve quindi essere rispedito all'ARSS in busta pre-affrancata.

I questionari saranno spediti a metà maggio 2008 e la raccolta durerà fino a fine luglio 2008.

Il progetto dell'ARSS prevede anche la sperimentazione della somministrazione del questionario con modalità telefonica, mentre il metodo Picker prevede solo la modalità postale. Questa parte della sperimentazione è limitata all'Azienda ULSS n. 7 Pieve di Soligo e si svolgerà nel mese di giugno 2008.

I principali risultati attesi da questa prima fase sperimentale sono:

- a) Consolidare la metodologia di indagine, verificando:
  - affidabilità, accessibilità e completezza dello schema di campionamento
  - accettabilità delle modalità di somministrazione del questionario (postale e telefonica) al fine di introdurre le modifiche necessarie alla procedura standard.
- b) Definire un sistema di reporting che supporti:
  - la definizione delle politiche regionali
  - l'introduzione di miglioramenti a livello locale.
- c) Ottenere le indicazioni su come procedere in futuro per:
  - estendere il programma ad altre aree assistenziali
  - portare il programma a regime.

Progetto “Sistema integrato per lo studio e lo sviluppo della qualità dal punto di vista dell’utente”

## **INDAGINE SUI PAZIENTI DIMESSI DAGLI OSPEDALI**

### **CAMPAGNA INFORMATIVA**

Sulla base di questi risultati viene quindi definito il programma regionale di indagine sugli utenti del SSSR da portare a regime a partire dal 2009 con l'estensione a tutte le Aziende Sanitarie e con il progressivo inserimento di tutte le aree assistenziali.