

I PAZIENTI DIMESSI DALL'OSPEDALE '*Mater Salutis*' DI LEGNAGO GIUDICANO IL SERVIZIO E LE CURE RICEVUTE

500 PAZIENTI HANNO RISPOSTO AL QUESTIONARIO PREDISPOSTO DALL'AGENZIA REGIONALE DEI SERVIZI SOCIO SANITARI (ARSS) CON UNA METODOLOGIA DI LIVELLO INTERNAZIONALE (*Picker Institute Europe*)

1. Premessa

L'indagine sulla qualità percepita dai pazienti ricoverati presso l'Ospedale '*Mater Salutis*' di Legnago, condotta dall'Agenzia Regionale Socio Sanitaria del Veneto (ARSS), con il supporto tecnico metodologico del *Picker Institute Europe*, è iniziata nei primi mesi del 2008 ed è si è conclusa nel mese di novembre 2008.

Il metodo *Picker* prevede un'indagine tramite questionario postale da inviare ad un campione di pazienti che hanno avuto un episodio di cura presso i diversi servizi garantiti dal Servizio Sanitario Pubblico.

Il campione delle persone alle quali è stato inviato il questionario è stato estratto a partire dall'archivio dei dimessi nei mesi di gennaio, febbraio e marzo 2008, ovvero il periodo immediatamente precedente l'attività di campionamento.

Garantire la massima prossimità della dimissione al momento dell'invio dei questionari è un elemento cruciale per il successo dell'indagine in termini sia di adesione sia di precisione e in generale di qualità delle risposte.

Il questionario definito per l'indagine regionale si divide in 9 macro aree tematiche ripercorrendo le tappe fondamentali dell'esperienza di ricovero: *Ammissione in ospedale - Ospedale e reparto - Medici - Infermieri - Assistenza e cure - Interventi chirurgici e procedure - Dimissione - Ricovero nel complesso*.

L'adesione all'indagine è stata buona, con la raccolta di 2.034 questionari compilati e validi per l'analisi, corrispondente ad un tasso corretto di adesione pari al 65%.

I dati ottenuti riguardano l'Azienda Ulss 21 di Legnago, che ha partecipato nella fase sperimentale al Progetto, rapportata, per un confronto, ai risultati complessivi raggiunti dalle altre aziende partecipanti: Azienda Ospedaliera di Padova, Azienda ULSS n. 7 Pieve di Soligo e Azienda ULSS n. 19 Adria.

2. Analisi dei dati

La Direzione dell'Azienda Ulss 21, nel prendere atto del positivo giudizio complessivo (86%) che i pazienti dimessi dall'Ospedale '*Mater Salutis*' di Legnago hanno espresso sull'assistenza ricevuta durante il loro ricovero nella struttura ospedaliera, ha ritenuto, come primo passaggio per l'analisi dei risultati emersi dall'indagine, di coinvolgere la stessa Agenzia Regionale Socio-Sanitaria.

Il 28 gennaio 2009 l'ARSS, nelle persone del Direttore, dott. Fernando Antonio Compostella, della dott.ssa Maria Ines Axerio e della dott.ssa Mara Pigato e alla presenza dell'Assessore regionale alle Politiche Sanitarie, Ing. Sandro Sandri, ha illustrato i risultati ottenuti dall'Azienda Ulss 21 rapportandoli a quelli delle altre Aziende sanitarie partecipanti al Progetto.

Hanno partecipato all'incontro i dirigenti di tutte le Unità Operative, i quali hanno colto l'opportunità per porre all'ARSS domande e richiedere maggiori chiarimenti in merito alla metodologia seguita e alle modalità di utilizzo dei risultati.

Sono stati infatti evidenziati i Punti di forza: Livello di pulizia dei servizi igienici, Qualità dei pasti dell'ospedale e individuate le possibili Aree di Miglioramento: Disturbo notturno da rumore di altri pazienti, Posto dove tener e effetti personali di valore, Coinvolgimento nelle decisioni su trattamento, Spiegazioni su come si sarebbe sentito (il paziente) dopo l'intervento chirurgico e se il personale ha fatto tutto il possibile per alleviare il dolore (Controllo del Dolore).

Preso atto di queste qualificate indicazioni, la Direzione aziendale ha convocato il Collegio di Direzione e dedicato la seduta del 17 febbraio 2009 all'approfondimento delle risultanze della ricerca e alle modalità d'intervento sulle aree di miglioramento.

Dalla riunione sono emerse le due Macro aree su cui intervenire: Area Tecnico-Logistico e Area Relazionale.

Ai componenti del Collegio di Direzione è stato chiesto di definire azioni specifiche di intervento, attraverso *focus-group* da attivare all'interno del Dipartimento di competenza.

È stato loro consegnato lo schema del Piano d'Azione, quale traccia da seguire nella *indicazione degli obiettivi generali e specifici, il lavoro necessario, i tempi, la responsabilità, il monitoraggio e i collegamenti con altre attività*.

3. Azioni

Le proposte elaborate, che avrebbero dovuto comprendere gli anni 2009 e 2010, dovevano poi essere inviate al Responsabile della Sezione Qualità e al Responsabile dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico/Comunicazione e Marketing.

La Direzione Aziendale ha subito anticipato ai partecipanti del Collegio di Direzione che alcune azioni di miglioramento sarebbero state inserite già negli obiettivi di *budget* dell'anno 2009.

Il Piano d'azione che infine è stato messo a punto ha riguardato tutte le Aree di miglioramento individuate dall'analisi dei risultati con l'aggiunta di un Progetto sull'Igiene e pulizia delle mani (benché i risultati non l'abbiano indicato come criticità) e lo sviluppo delle attività per il Controllo del Dolore che hanno riguardato non solo l'Area sanitaria ospedaliera (Ospedale senza Dolore) ma anche il Territorio, con l'istituzione del "Comitato Ospedale e Territorio Senza Dolore". (ved. Tabella Piano d'Azione 2009-2010)

Le proposte d'intervento sulle due Macro aree individuate sono state così articolate:

- Area Tecnico-Logistico: Riqualficazione dell'Ospedale "*Mater Salutis*" di Legnago con interventi di ristrutturazione e adeguamento delle strutture esistenti;
- Area Relazionale: Formazione del personale con tematiche centrate sulla comunicazione e relazione del personale sanitario con gli assistiti, con i parenti dei pazienti ricoverati, tra medici ed infermieri e strumenti di comunicazione per lavorare in team, ruolo dei Primari nella gestione dei propri collaboratori, la gestione dei conflitti interpersonali, la gestione delle relazioni lavorative difficili, la gestione delle figure di supporto, la gestione delle riunioni.

Una parte di queste proposte d'intervento hanno trovato applicazione nel 2009.

In particolare per quanto riguarda:

- l'attività di formazione, che ha coinvolto (e coinvolgerà entro il 2010) tutto il personale sanitario, amministrativo, tecnico e professionale,
- il Progetto aziendale per le cure palliative e lotta al dolore
- il Progetto d'integrazione ospedale/territorio nella gestione del paziente con dolore.

Nel 2010, nell'Area Relazionale, sulla tematica 'Identità e ruolo', si è inserito il Comitato Etico per la Pratica Clinica con due iniziative formative dal titolo: "*Medicina in trasformazione: le nuove regole del gioco*" e "*La soluzione dei conflitti in sanità*".

L'iniziativa ha interessato circa 100 dipendenti tra le figure professionali sanitarie, tecniche e amministrative. Responsabile scientifico: Prof. Sandro Spinsanti.

Un'altra iniziativa scaturita dalle indicazioni dell'indagine sulla qualità percepita e in sinergia con le attività messe in atto in funzione dell'accreditamento delle strutture sanitarie dell'Azienda Ulss 21, ex L.R. 22/2002, è quella relativa alla Procedura che definisce e uniforma le modalità operative alle quali tutto il personale deve attenersi, al fine di rispettare i requisiti stabiliti ed erogare le prestazioni richieste in condizioni controllate.

La Procedura si applica a tutte le attività che concorrono a realizzare il ricovero nelle Unità Operative del Dipartimento di Chirurgia e nell'Unità Operativa Complessa di Ostetricia e Ginecologia dell'Ospedale '*Mater Salutis*' di Legnago.

Nello specifico la Procedura comprende: *modalità di accesso in regime ordinario ed in regime d'urgenza, modalità assistenziali, dimissione, passaggio ad altre strutture, procedure a garanzia dei cittadini-utenti, alimentazione e comfort, l'ambulatorio divisionale per le visite specialistiche, le risorse umane, la richiesta di cartella clinica, organigramma e organizzazione interna.*

4. Conclusione

L'esperienza di questa ricerca sulla qualità percepita dai pazienti ricoverati nella struttura ospedaliera dell'Azienda Ulss 21 si è rivelata molto positiva, non solo per gli stimoli che ha prodotto per il miglioramento dei servizi erogati ai cittadini-utenti ma anche per il coinvolgimento e la sinergia creatasi tra i responsabili dei vari settori aziendali, Ospedale/Territorio, che certamente hanno fatto crescere l'Azienda.

- Allegato Piano d'Azione 2009-2010