



REGIONE AUTONOMA
FRIULI VENEZIA GIULIA

GIORNATA REGIONALE DELLA QUALITA' E
SICUREZZA DELLE CURE

I PROGRAMMI PER LA QUALITA' DELLE CURE NELLA REGIONE FRIULI VENEZIA GIULIA

UDINE 14/10/2013

Vandamaria Forcella
Anna Paola Agnoletto

DIREZIONE CENTRALE SALUTE, INTERAZIONE SOCIOSANITARIA E POLITICHE SOCIALI E FAMIGLIA
Area servizi sanitari territoriali e ospedalieri



REGIONE AUTONOMA
FRIULI VENEZIA GIULIA

GIORNATA REGIONALE DELLA SICUREZZA E
QUALITA' DELLE CURE

I PROGRAMMI PER LA QUALITA' DELLE CURE

- I programmi per la qualità delle cure rappresentano uno dei fattori critici per la gestione del sistema sanitario regionale al pari della capacità di fornire ai cittadini servizi adeguati, alla sostenibilità economica e all'impatto sullo sviluppo del territorio.
- I programmi per la qualità delle cure non possono che essere integrati ed in grado di misurare la capacità strutturale e l'adeguatezza dei processi a garantire equità, accessibilità, efficacia, continuità nell'erogazione del servizio, sicurezza e risultati di outcome.

DIREZIONE CENTRALE SALUTE, INTEGRAZIONE SOCIOSANITARIA, POLITICHE SOCIALI E FAMIGLIA

Area servizi sanitari territoriali e ospedalieri



I PROGRAMMI PER LA QUALITA' DELLE CURE



DIREZIONE CENTRALE SALUTE, INTEGRAZIONE SOCIOSANITARIA, POLITICHE SOCIALI E FAMIGLIA

Area servizi sanitari territoriali e ospedalieri



ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE

L'accREDITAMENTO è **istituzionale** cioè cogente e imprescindibile per tutte le strutture sanitarie che intendono fornire prestazioni per il Servizio Sanitario Nazionale.

Il programma di accreditamento, oltre che contribuire a garantire ai cittadini la qualità delle prestazioni sanitarie, ha la finalità dell'equità perché non è orientato alla valutazione di una singola struttura o di una singola disciplina, ma al complesso del sistema dell'offerta, nell'ottica della copertura del fabbisogno della popolazione.

DIREZIONE CENTRALE SALUTE, INTEGRAZIONE SOCIOSANITARIA, POLITICHE SOCIALI E FAMIGLIA
Area servizi sanitari territoriali e ospedalieri



ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE FVG

- È un sistema integrato di garanzie per i cittadini nel quale a livello autorizzativo è verificato il rispetto della normativa vigente e della sicurezza e a livello di accreditamento è verificato il rispetto delle regole organizzative stabilite per l'erogazione delle prestazioni sanitarie, ispirate da principi di buona tecnica e buona gestione e del miglioramento continuo della qualità
- I requisiti sono individuati in coerenza al programma sicurezza e governo clinico nazionale e regionale con la finalità di garantire la risposta più appropriata ai bisogni dei cittadini e valorizzare il ruolo e la responsabilità dei professionisti sanitari per la promozione della qualità e della sicurezza delle cure

DIREZIONE CENTRALE SALUTE, INTEGRAZIONE SOCIOSANITARIA, POLITICHE SOCIALI E FAMIGLIA

Area servizi sanitari territoriali e ospedalieri



ACCREDITAMENTO ISTITUZIONALE FVG

- Coerenza con i criteri di qualità del disciplinare per la revisione della normativa dell'accREDITAMENTO

Criteri	Requisiti	Evidenze
8	28	123

- Esigenza di garantire una valutazione complessiva organizzativa e funzionale delle strutture sanitarie

DIREZIONE CENTRALE SALUTE, INTEGRAZIONE SOCIOSANITARIA, POLITICHE SOCIALI E FAMIGLIA
Area servizi sanitari territoriali e ospedalieri



REGIONE AUTONOMA
FRIULI VENEZIA GIULIA

GIORNATA REGIONALE DELLA SICUREZZA E
QUALITA' DELLE CURE

CRITERI DI QUALITA' Intesa CSR del 20/12/2012

ATTUAZIONE DI UN SISTEMA DI GESTIONE DELLE STRUTTURE SANITARIE

PRESTAZIONI E SERVIZI

ASPETTI STRUTTURALI

COMPETENZE DEL PERSONALE

COMUNICAZIONE

APPROPRIATEZZA CLINICA E SICUREZZA

PROCESSI DI MIGLIORAMENTO ED INNOVAZIONE

UMANIZZAZIONE

DIREZIONE CENTRALE SALUTE, INTEGRAZIONE SOCIOSANITARIA, POLITICHE SOCIALI E FAMIGLIA
Area servizi sanitari territoriali e ospedalieri



REGIONE AUTONOMA
FRIULI VENEZIA GIULIA

GIORNATA REGIONALE DELLA SICUREZZA E
QUALITA' DELLE CURE

DIRETTIVA 2011/24/UE DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO

Articolo 4

Responsabilità dello Stato membro di cura

1. Tenendo conto dei principi di universalità, di accesso a cure di elevata qualità, di equità e di solidarietà, l'assistenza sanitaria transfrontaliera è prestata conformemente:

a) alla legislazione in vigore nello Stato membro di cura;

b) agli standard e agli orientamenti di qualità e sicurezza definiti dallo Stato membro di cura;

c) alla normativa dell'Unione in materia di standard di sicurezza.

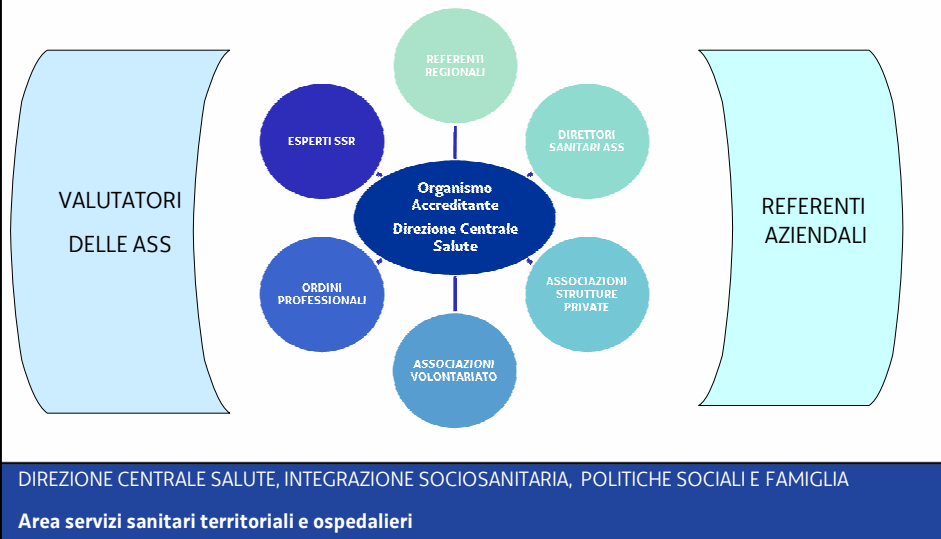


DIREZIONE CENTRALE SALUTE, INTEGRAZIONE SOCIOSANITARIA, POLITICHE SOCIALI E FAMIGLIA

Area servizi sanitari territoriali e ospedalieri



IL SISTEMA DI ACCREDITAMENTO FVG



REQUISITI DI ACCREDITAMENTO (1)

ORGANIZZAZIONE, DIREZIONE DELLA STRUTTURA

GESTIONE DELLE RISORSE TECNOLOGICHE

SISTEMA INFORMATIVO

VALUTAZIONE/GESTIONE RISCHIO E EVENTI AVVERSI CORRELATI
ALLE PRESTAZIONI SANITARIE E PROMOZIONE DELLA SICUREZZA

ORGANIZZAZIONE E REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO: LINEE GUIDA,
PROCEDURE, REGOLAMENTI

DIREZIONE CENTRALE SALUTE, INTEGRAZIONE SOCIOSANITARIA, POLITICHE SOCIALI E FAMIGLIA

Area servizi sanitari territoriali e ospedalieri



REQUISITI DI ACCREDITAMENTO (2)

PROMOZIONE E MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ

COMUNICAZIONE, INFORMAZIONE E CONSENSO

VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

GOVERNO CLINICO E SICUREZZA DELLE CURE

DOCUMENTAZIONE SANITARIA



IL PROCEDIMENTO DI ACCREDITAMENTO

ISTRUTTORIA
DELLA DOMANDA

• Prima fase di verifica

SOPRALLUOGO

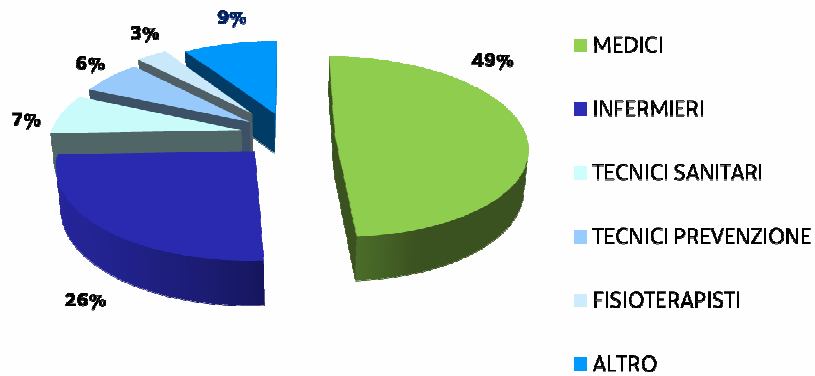
• Seconda fase di verifica

RIESAME

• Terza fase di verifica



I VALUTATORI



DIREZIONE CENTRALE SALUTE, INTEGRAZIONE SOCIOSANITARIA, POLITICHE SOCIALI E FAMIGLIA

Area servizi sanitari territoriali e ospedalieri



SVILUPPO DELLE COMPETENZE DEI VALUTATORI

- Tutoring durante il procedimento delle visite di verifica
- Organizzazione di almeno un evento di formazione specifica all'anno



DIREZIONE CENTRALE SALUTE, INTEGRAZIONE SOCIOSANITARIA, POLITICHE SOCIALI E FAMIGLIA

Area servizi sanitari territoriali e ospedalieri



LE STRUTTURE PRIVATE ACCREDITATE

sono state definitivamente accreditate

- 5 case di cura
- 27 ambulatori specialistici

avviate le procedure per l'accREDITAMENTO definitivo

- 5 RSA
- 2 Hospice



LE STRUTTURE PUBBLICHE

Condotta l'autovalutazione sottoscritta dalla Direzione Aziendale:

- 2010 requisiti di degenza e ambulatoriali
- 2011 requisiti RSA e Hospice
- 2012 percorso gravi cerebrolesioni acquisite

Autorizzate e accreditate con i nuovi requisiti:

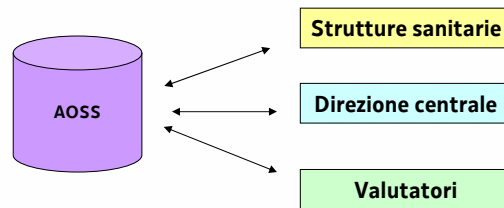
- 2012 strutture dei 3 Dipartimenti di Medicina trasfusionale



IL SISTEMA INFORMATIVO DELL'ACCREDITAMENTO

FINALITA' DEL SISTEMA

Connettere tutti gli utenti che partecipano al processo di accreditamento con diversi profili di accesso:

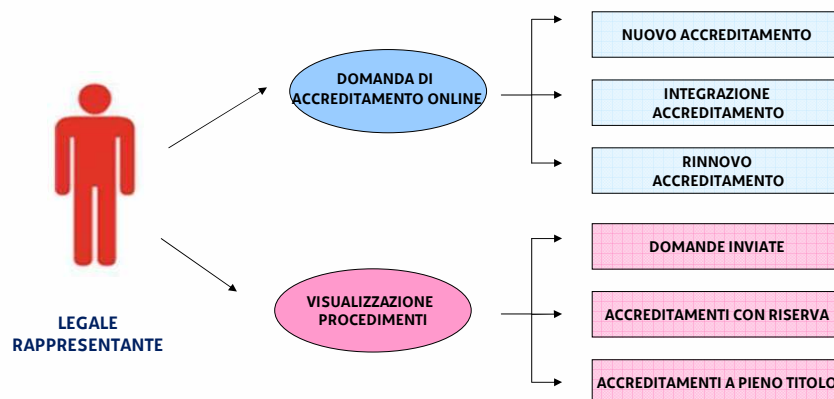


DIREZIONE CENTRALE SALUTE, INTEGRAZIONE SOCIOSANITARIA, POLITICHE SOCIALI E FAMIGLIA

Area servizi sanitari territoriali e ospedalieri

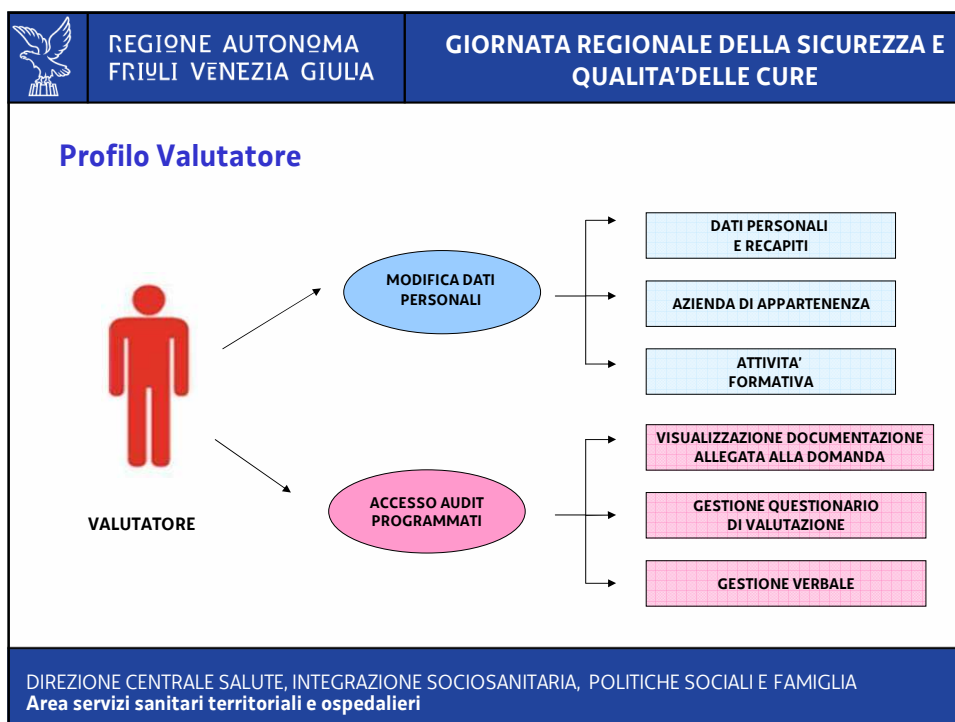


Profilo Struttura Sanitaria Richiedente



DIREZIONE CENTRALE SALUTE, INTEGRAZIONE SOCIOSANITARIA, POLITICHE SOCIALI E FAMIGLIA

Area servizi sanitari territoriali e ospedalieri





REGIONE AUTONOMA
FRIULI VENEZIA GIULIA

GIORNATA REGIONALE DELLA SICUREZZA E
QUALITA' DELLE CURE

VALUTAZIONE DELLA QUALITA' IN SANITA' CON GLI OCCHI DEL CITTADINO

RICERCA CORRENTE 2010 - 2012



Ministero della Salute

NUOVO GESTIONALE SULLA RACCOLTA DELLE
SEGNALAZIONI DEI CITTADINI

DIREZIONE CENTRALE SALUTE, INTEGRAZIONE SOCIOSANITARIA, POLITICHE SOCIALI E FAMIGLIA

Area servizi sanitari territoriali e ospedalieri



REGIONE AUTONOMA
FRIULI VENEZIA GIULIA

GIORNATA REGIONALE DELLA SICUREZZA E
QUALITA' DELLE CURE

RC 2010 "SPERIMENTAZIONE E TRASFERIMENTO DI MODELLI DI EMPOWERMENT ORGANIZZATIVO PER LA VALUTAZIONE ED IL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI SANITARI"

1. Mettere a punto una check list a valenza nazionale e validarla
2. Attribuire un peso agli indicatori

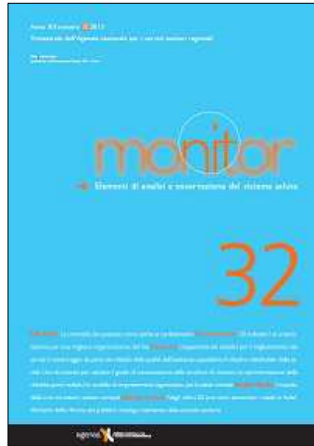
FVG

- AOU «Santa Maria della Misericordia»-Ud
- Presidio Ospedaliero «San Polo»-Monfalcone ASS2- Go
- Casa di cura privata accreditata «San Giorgio» - Pn
- CRO -IRCCS Aviano-Pn

DIREZIONE CENTRALE SALUTE, INTEGRAZIONE SOCIOSANITARIA, POLITICHE SOCIALI E FAMIGLIA
Area servizi sanitari territoriali e ospedalieri

	REGIONE AUTONOMA FRIULI VENEZIA GIULIA	GIORNATA REGIONALE DELLA SICUREZZA E QUALITA' DELLE CURE
AREE OGGETTO DI VALUTAZIONE CIVICA		
Processi Assistenziali e organizzativi orientati al rispetto e alla specificità della persona	Accessibilità fisica, vivibilità e comfort dei luoghi di cura	
Accesso alle informazioni semplificazione e trasparenza	Cura della relazione con il paziente/cittadino	
DIREZIONE CENTRALE SALUTE, INTEGRAZIONE SOCIOSANITARIA, POLITICHE SOCIALI E FAMIGLIA Area servizi sanitari territoriali e ospedalieri		

	REGIONE AUTONOMA	GIORNATA REGIONALE DELLA SICUREZZA E							
Sezione 2 - Matrice della Struttura di valutazione del grado di umanizzazione delle strutture di ricovero									
AREA	SOTTO-AREA	Criterio	N. Criteri	N. items	item dal n. al n.	tot. items			
1. Processi assistenziali e organizzativi orientati al rispetto e alla specificità della persona	1.1 Attenzione alle fragilità e ai bisogni della persona	1.1.1 Funzione di supporto psicologico	10	5	1-5	49			
		1.1.2 Attività/ interventi per favorire la socialità e la continuità con il mondo esterno		4	6-9				
		1.1.3 Agevolazione del supporto relazionale e affettivo di familiari e altri soggetti		9	10-18				
		1.1.4 "Ospedale senza dolore"		5	19-23				
	1.2 Rispetto della privacy	1.2.1 Rispetto dell'anonimato e della non-diffusione dei dati sensibili		4	24-27				
		1.2.2 Rispetto della riservatezza		4	28-31				
	1.3 Impegno per la non-discriminazione culturale, etnica, religiosa	1.3.1 Rispetto delle specificità linguistiche		3	32-34				
		1.3.2 Rispetto delle esigenze di culto		4	35-38				
		1.3.3 Rispetto delle specificità etniche e culturali		5	39-43				
	1.4 Continuità delle cure	1.4.1 Agevolazione della continuità delle cure		6	44-49				
	2. Accessibilità fisica, vivibilità e comfort dei luoghi di cura	2.1 Accessibilità fisica		2.1.1 Eliminazione delle barriere architettoniche	9		3	50-52	47
				2.1.2 Accessibilità ai pedoni e ai mezzi di trasporto			9	53-61	
		2.2 Logistica e segnaletica		2.2.1 Orientamento e segnaletica			2	62-63	
				2.2.2 Percorsi interni			2	64-65	
2.3 Reparti di degenza "a misura d'uomo"		2.3.1 Dotazioni e caratteristiche dei reparti di degenza	7	66-72					
		2.3.2 Reparti di degenza "a misura di bambino"	4	73-76					
2.4 Comfort generale della struttura		2.3.3 Comfort alberghiero	8	77-84					
		2.4.1 Comfort dei servizi comuni	8	85-92					
2.4.2 Comfort delle sale d'attesa		4	93-96						
3. Accesso alle informazioni, semplificazione e trasparenza		3.1 Semplificazione delle procedure	3.1.1 Semplificazione delle modalità di prenotazione	5		4	97-100	21	
	3.1.2 Semplificazione delle modalità di accesso alle prestazioni		3		101-103				
	3.2 Agevolazione dell'accesso alle informazioni e trasparenza	3.2.1 Agevolazione dell'accesso alla documentazione sanitaria	8		104-111				
		3.2.2 Accesso alle informazioni	4		112-115				
4. Cura della relazione con il paziente/cittadino	4.1 Relazione tra professionista sanitario e paziente	4.1.1 Cura della comunicazione clinica ed empowerment individuale	5	15	118-132	27			
		4.1.2 Formazione e supporto al personale per la cura della relazione con il paziente		4	133-138				
		4.2.1 Assunzione di impegni nei confronti del cittadino		5	137-141				
	4.2 Relazione con il cittadino	4.2.2 Accoglienza		2	142-143				
		4.2.3 Formazione del personale di contatto		1	144				
				1					
			29			144			
DIREZIONE CENTRALE SALUTE, INTEGRAZIONE SOCIOSANITARIA, POLITICHE SOCIALI E FAMIGLIA Area servizi sanitari territoriali e ospedalieri									



per saperne di più....

<http://www.quotidianosanita.it/allegati/allegato983797.pdf>



**RC 2012 «LA VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DELLE STRUTTURE
OSPEDALIERE SECONDO LA PROSPETTIVA DEL CITTADINO»**

**Cabina di
regia**

- Azienda Ospedaliero Universitaria "Santa Maria della Misericordia" di Udine
- Ospedale di Cattinara presidio dell' Azienda Ospedaliero-Universitaria Ospedali Riuniti di Trieste
- Ospedale di Pordenone presidio dell' Azienda Ospedaliera "Santa Maria degli Angeli"

1. IRCCS Burlo Garofolo
2. IRCCS CRO Aviano
3. Ospedale di Palmanova
4. Ospedale di Latisana
5. Casa di Cura S. Giorgio
6. Casa di Cura Città di Udine
7. Casa di Cura Pineta del Carso
8. Sanatorio triestino
9. Casa di Cura Salus Trieste

ASS1



NUOVO GESTIONALE SULLA RACCOLTA DELLE SEGNALAZIONI DEI CITTADINI

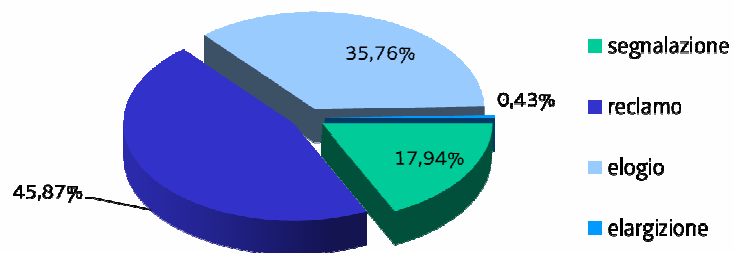
(<http://reclamiurp.sanita.fvg.it/SchedaReclami/AreaRiservata/home.aspx>)

- Rinnovamento «scheda reclami» → gestionale
- Collegamento con anagrafe –protocollo-associazione documenti –stampata segnalazione-inoltro reparti
- Reportistica standard predefinita o report avanzati

DIREZIONE CENTRALE SALUTE, INTEGRAZIONE SOCIO SANITARIA, POLITICHE SOCIALI E FAMIGLIA
Area servizi sanitari territoriali e ospedalieri



COMUNICAZIONI DEI CITTADINI (TOT. 1851)

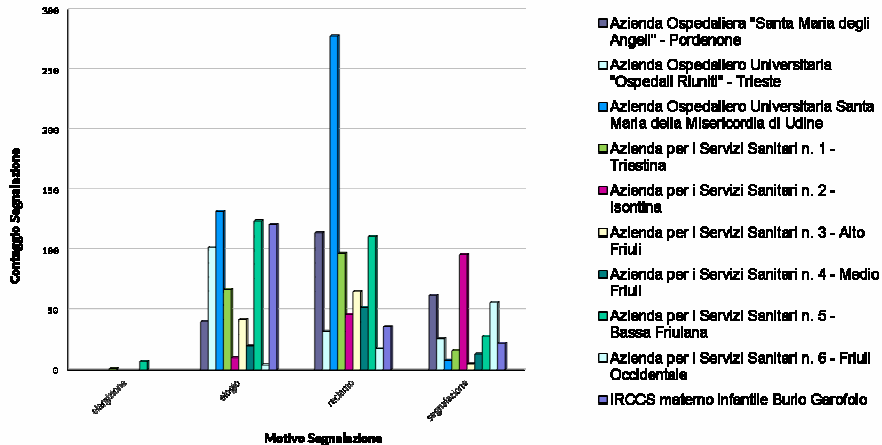


Aggiornamento al 16/09/2013

DIREZIONE CENTRALE SALUTE, INTEGRAZIONE SOCIO SANITARIA, POLITICHE SOCIALI E FAMIGLIA
Area servizi sanitari territoriali e ospedalieri



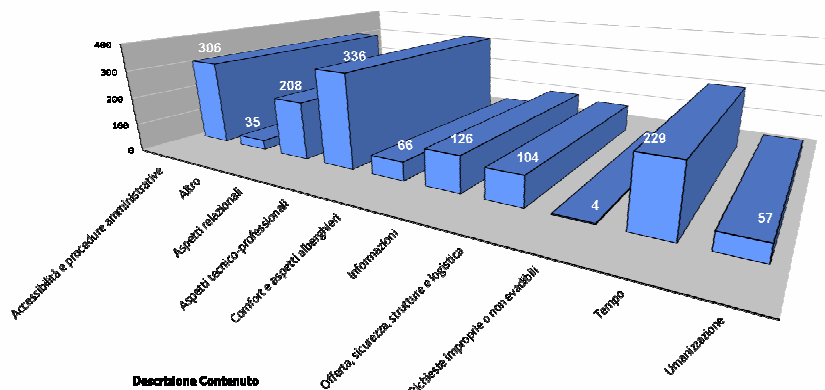
DISTRIBUZIONE PER AZIENDA



DIREZIONE CENTRALE SALUTE, INTEGRAZIONE SOCIOSANITARIA, POLITICHE SOCIALI E FAMIGLIA
Area servizi sanitari territoriali e ospedalieri



SEGNALAZIONI E RECLAMI PER MACRO CATEGORIA



DIREZIONE CENTRALE SALUTE, INTEGRAZIONE SOCIOSANITARIA, POLITICHE SOCIALI E FAMIGLIA
Area servizi sanitari territoriali e ospedalieri



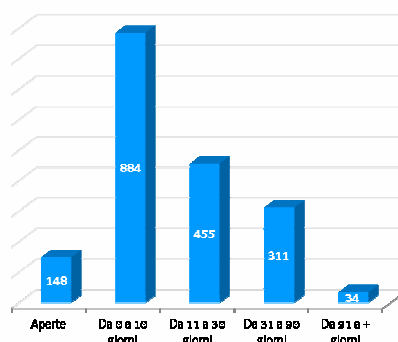
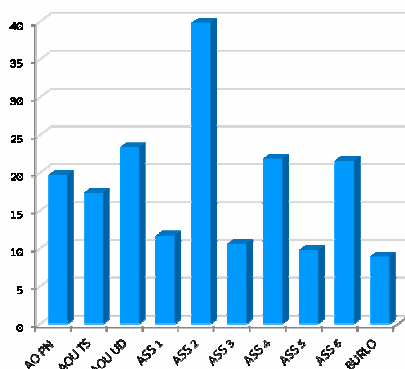
DISTRIBUZIONE SOTTOCATEGORIE PIÙ FREQUENTI

Macro categoria	Sottocategoria	Conteggio
Aspetti tecnico-professionali	Modalità erogazione prestazione – aspetto sanitario	209
Aspetti relazionali	Cortesìa, gentilezza	164
Tempo	Tempi d'attesa per erogazione di esami e prestazioni	159
Accessibilità e procedure amministrative	Importi e procedure per ticket	134



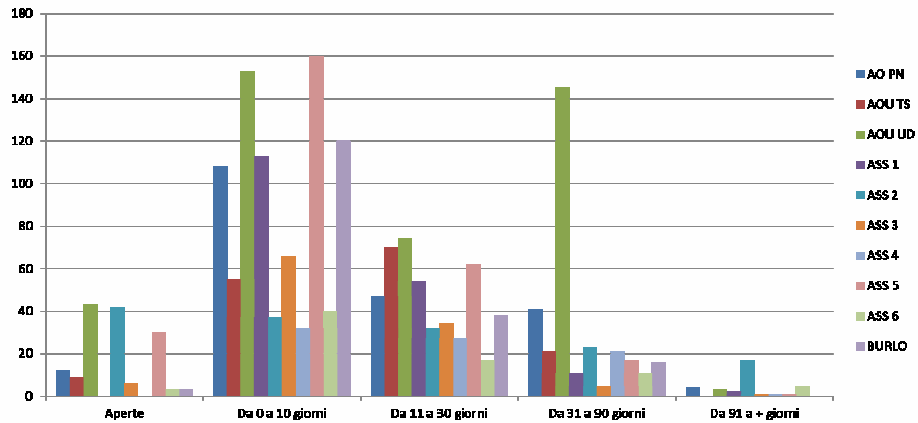
TEMPI MEDI DI CHIUSURA DELLE SEGNALAZIONI

- Media FVG: 17,8 gg





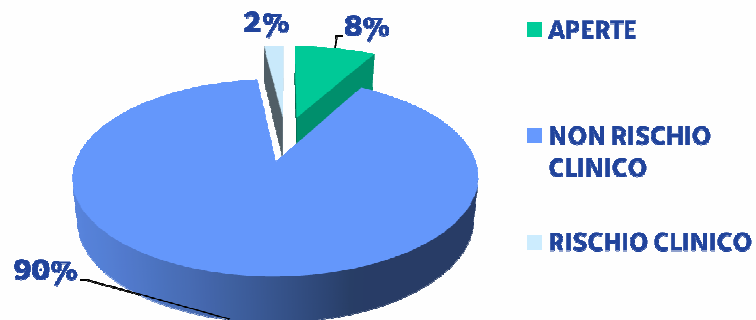
TEMPI DI CHIUSURA SEGNALAZIONI PER AZIENDA



DIREZIONE CENTRALE SALUTE, INTEGRAZIONE SOCIO SANITARIA, POLITICHE SOCIALI E FAMIGLIA
Area servizi sanitari territoriali e ospedalieri



RISCHIO CLINICO



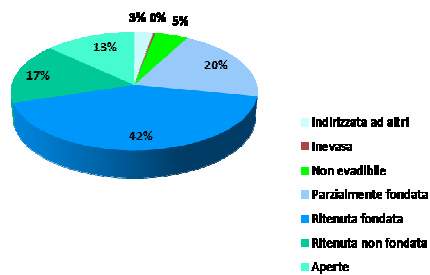
1 CASO RICORSO CMC

DIREZIONE CENTRALE SALUTE, INTEGRAZIONE SOCIO SANITARIA, POLITICHE SOCIALI E FAMIGLIA
Area servizi sanitari territoriali e ospedalieri

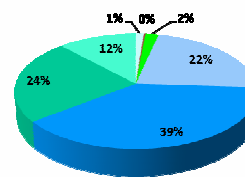


VALUTAZIONE FINALE PER MOTIVO DELLA SEGNALAZIONE

Segnalazione



Reclamo



REPORT ANNUALE REGIONALE SEGNALAZIONI

TRASPARENZA VERSO I CITTADINI

CULTURA DEL CITTADINO COME STAKEHOLDER DELLA
QUALITA' DEI SERVIZI IN SANITA'