



Misura di miglioramento della qualità: **Sondaggio tra i pazienti (PREM e soddisfazione dei pazienti)**

Svolgimento della proposta	Data
Inoltrata	10.05.2022
Riconoscimento dal punto di vista tecnico	18.07.2022 / 31.08.2023
Riconoscimento a livello contrattuale	13.06.2023
Pubblicazione	ottobre 2023

Disposizioni generali

Le misure di miglioramento della qualità sono provvedimenti concreti, sistematici e riconosciuti dalle parti contraenti che riguardano le strutture e i processi interni di un ospedale o una clinica. Il loro scopo è migliorare un aspetto parziale della qualità di trattamento e della sicurezza delle/dei pazienti in un campo d'azione. La loro efficacia in uno specifico ospedale o in una specifica clinica viene valutata e continuamente migliorata nell'ambito del concetto generale sulla qualità relativo al campo d'azione. **La MMQ viene integrata nel ciclo PDCA del concetto sulla qualità del campo d'azione.** Tale integrazione deve essere inserita e descritta nel concetto sulla qualità.

1. Delimitazione della misura di miglioramento della qualità (MMQ)

a) Nome della misura di miglioramento della qualità
Sondaggio tra i pazienti (PREM e soddisfazione dei pazienti)
b) Contestualizzazione
<p>I sondaggi tra i pazienti, diversamente dalla maggior parte delle altre misure di miglioramento della qualità nel settore della cultura della qualità e della sicurezza, si focalizzano sulla visione delle/dei pazienti e sono perciò un completamento utile. L'inclusione della visione delle/dei pazienti può fornire ulteriori impulsi specifici per lo sviluppo della qualità.</p> <p>A seconda dello strumento impiegato per il sondaggio o dell'orientamento del medesimo, la misura di miglioramento della qualità contiene differenti dimensioni della qualità dei processi e delle strutture, ad es. comunicazione dei professionisti della salute, tempi d'attesa.</p> <p>Nei sondaggi tra pazienti occorre tener conto di più aspetti metodologici, ad es. la scelta del campione o la struttura del questionario (impiego di questionari propri o validati, lunghezza, effetti plafone ecc.). Argomenti tipici, ma non prescritti, sono: l'informazione dei pazienti, l'interazione con professionisti della salute, i tempi d'attesa, il coinvolgimento nelle decisioni legate al trattamento e la soddisfazione (soddisfazione generale, raccomandazione ad altri ecc.).</p>
c) Obiettivo della misura di miglioramento della qualità
<p>L'obiettivo è di integrare il punto di vista della/del paziente nello sviluppo della qualità.</p> <p>L'impiego di sondaggi tra i pazienti permette di</p> <ul style="list-style-type: none">▪ identificare potenziali di miglioramento,▪ derivare misure di miglioramento e▪ valutare le misure di miglioramento adottate.
d) Campi d'azione
<p><input type="checkbox"/> Cultura della qualità</p> <p><input type="checkbox"/> Sicurezza del paziente</p> <p><input type="checkbox"/> Processo decisionale basato sulle evidenze</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Centralità del paziente</p>
e) Settore(i) specializzato(i)
<p><input checked="" type="checkbox"/> Somatica acuta</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Psichiatria</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Riabilitazione</p>
f) Delimitazione: Reparti/settori, professioni, ecc.
<p>I sondaggi tra pazienti sono adatti, in primo luogo, per le unità organizzative e le professioni a diretto contatto con le/i pazienti, senza per principio escludere un'applicazione più ampia.</p> <p>Esclusi dalla presente misura di miglioramento della qualità sono i sondaggi tra pazienti che rilevano Patient-Reported Outcome Measures (PROMs).</p>

2. Metodologia, sviluppo ed effetto

a) La metodologia della misura di miglioramento della qualità
<p>Gli aspetti metodologici del sondaggio tra pazienti vanno definiti in maniera tale che i risultati siano rappresentativi e che sostengano al meglio l'identificazione di potenziali di miglioramento, la derivazione di misure di miglioramento e la valutazione di obiettivi. In questo contesto, il tipo di domande dovrà fornire informazioni su settori rilevanti per la sicurezza dei pazienti e la qualità di trattamento. In tal modo il sondaggio tra pazienti diventa parte integrante del concetto di qualità interno all'ospedale (ciclo PDCA) per il campo d'azione «Centralità del paziente».</p> <p>È considerato un requisito minimo stabilire per scritto i seguenti aspetti del sondaggio tra pazienti:</p> <ul style="list-style-type: none">- domande: È possibile far uso di quesiti qualitativi e/o quantitativi e- di questionari validati e/o sviluppati dall'istituto stesso. Una parte dei quesiti deve essere il medesimo durante un lasso di tempo sensato (almeno due sondaggi), per poter provare sviluppi ai sensi del ciclo PDCA.- modalità del sondaggio: intervista (semi-/strutturata) oppure questionario, compresa la decisione, se sono permessi aiuti da parte di professionisti della salute, e se sì, quali.- rilevamento dei dati: per telefono, su carta, in formato digitale o una combinazione di tutto ciò.- ritmo e lasso di tempo del sondaggio: il sondaggio deve aver luogo a distanze regolari e adeguate e in lassi di tempo paragonabili.- momento del sondaggio: prima, durante o dopo la dimissione.- cifra per caso: annotare se si tratta di un rilevamento completo o di un campione rappresentativo.- criteri di inclusione e di esclusione: possibili criteri di inclusione sono ad es. periodo della dimissione, età o grado di parentela in caso di sondaggi proxy. Possibili criteri di esclusione sono ad es. limitazioni cognitive o la mancanza di conoscenze linguistiche.- analisi: l'analisi deve esporre il numero assoluto delle/dei pazienti interpellate/i, il numero assoluto di riscontri e la quota di ritorni. In caso di interviste strutturate o sondaggi qualitativi, occorre definire a priori la metodologia di analisi.- comunicazione dei risultati all'interno dell'azienda: stabilire, chi sarà informato quando dei risultati. <p>Sulla base delle analisi occorre registrare per scritto gli obiettivi e le misure di miglioramento. In tale contesto valgono i seguenti requisiti minimi:</p> <ul style="list-style-type: none">- occorre definire regolarmente gli obiettivi (almeno 1 obiettivo). Le formulazioni degli obiettivi corrispondono ad esempio alla formula SMART (dal tedesco: specifico, misurabile, accettato, realistico e con una scadenza stabilita).- vanno definite regolarmente (almeno 1 misura di miglioramento) le misure di miglioramento con riferimento diretto all'obiettivo. <p>Gli obiettivi devono essere valutati regolarmente.</p>
<i>Allegati alla metodologia delle misure di miglioramento della qualità</i>
Nessuno
b) Margine di manovra
La metodologia del sondaggio tra pazienti può essere adattata in maniera flessibile alle condizioni e ai bisogni di un'istituzione, ciò comprende tra gli altri il periodo del sondaggio, il numero di pazienti interpellati e la scelta dell'argomento.

c) Trasferibilità su altri reparti e/o ospedali		
<p>È possibile adattare i sondaggi tra pazienti a grandi campioni, con relativamente poco dispendio, in particolare con l'impiego di formati preimpostati di risposte e mezzi digitali per il rilevamento e l'analisi dei dati.</p> <p>Grazie all'accento posto sulle/sui pazienti, questa MMQ è applicabile indipendentemente da condizioni strutturali (ad es. all'interno di una o su tutte le unità di un'organizzazione).</p> <p>Vi sono diversi offerenti, che tramite questionari standardizzati permettono di svolgere confronti di benchmarking.</p>		
d) Fase dello sviluppo		
Autodichiarazione: La misura di miglioramento della qualità ...		
<input type="checkbox"/> ...è stata sviluppata in modo da essere vicina alla pratica.	<input checked="" type="checkbox"/> ...ed è stata sperimentata da almeno un <u>progetto pilota</u> .	<input type="checkbox"/> non è adempiuta
	<i>Se le MMQ sono state attuate in almeno un ospedale o settore parziale di un ospedale e se sono state raccolte delle esperienze in merito, esse sono considerate un progetto pilota.</i>	
e) Effetto desiderato sulla qualità di trattamento e/o sulla sicurezza delle/dei pazienti		
<p>L'analisi sistematica di sondaggi tra pazienti, nel confronto trasversale o longitudinale, permette di identificare i potenziali di miglioramento basandosi sui dati. È possibile identificare potenziali specifici di miglioramento restando al di sotto di valori nominali definiti a priori oppure mediante uno scostamento relativo (ad es. tra singoli elementi di un sondaggio, tra unità organizzative interne o nel confronto con unità organizzative esterne).</p> <p>Mediante analisi approfondite (ad es. segmentazione, analisi qualitativa del contenuto di quesiti aperti), al know-how di professionisti della salute e al coinvolgimento di pazienti è possibile derivare misure di miglioramento mirate.</p> <p>Se i sondaggi tra pazienti vengono effettuati e valutati ripetutamente permette di valutare, sulla base di dati, misure di miglioramento già adottate.</p> <p>Lavori sistematici di orientamento dimostrano che Patient Reported Experience Measures (PREMs) sono correlati con un gran numero di outcome, tra gli altri la salute fisica e psichica valutata dalla/dal paziente stessa/o, la sicurezza dei pazienti in ambiti stazionari, l'aderenza e il ricorso al sistema sanitario [1,2]. Ciò corrisponde al grado di evidenza di livello III.</p>		
<i>Allegati in merito all'effetto o all'evidenza</i>		
<p>1. Doyle, C.; Lennox, L.; Bell, D. A Systematic Review of Evidence on the Links between Patient Experience and Clinical Safety and Effectiveness. <i>BMJ Open</i> 2013, 3, e001570, doi:10.1136/bmjopen-2012-001570.</p> <p>2. Navarro, S.; Ochoa, C.Y.; Chan, E.; Du, S.; Farias, A.J. Will Improvements in Patient Experience With Care Impact Clinical and Quality of Care Outcomes?: A Systematic Review. <i>Med. Care</i> 2021, 59, 843–856, doi:10.1097/MLR.0000000000001598.</p>		

3. Attuazione e costi

a) Registro		
La MMQ prevede la tenuta di uno o più registri?	<input type="checkbox"/> Sì	<input checked="" type="checkbox"/> No
b) Certificazione		
La MMQ prevede una certificazione?	<input type="checkbox"/> Sì	<input checked="" type="checkbox"/> No
c) Licenze		
La MMQ prevede delle licenze (ad es. questionario, sistema IT)?	<input type="checkbox"/> Sì	<input type="checkbox"/> No
	<input checked="" type="checkbox"/> a seconda dell'attuazione	
d) Stima dell'impiego di personale e della spesa economica per l'attuazione della misura di miglioramento della qualità		
<p>Il dispendio per la pianificazione e l'esecuzione del sondaggio tra pazienti dipende in particolare dalla costruzione del questionario e dal rilevamento e dall'analisi dei dati.</p> <ul style="list-style-type: none">▪ Costruzione del questionario: l'uso di questionari validati riduce il dispendio, occorre però tener conto delle disposizioni vigenti legate alla licenza e alle ripercussioni finanziarie delle medesime.▪ Rilevamento dei dati: le interviste semi-/strutturate, il rilevamento telefonico e i questionari cartacei generano un dispendio maggiore rispetto ai questionari digitali. Nel caso di questionari digitali un vantaggio risulta in particolare dalla possibilità di adattarli, non possono però essere adatti a tutte le/tutti i pazienti. <p>Analisi: l'analisi da parte di prestatori di servizi esterni di regola genera costi maggiori rispetto all'analisi effettuata da specialisti interni.</p>		

4. Verifica dell'integrazione nel concetto sulla qualità interno all'azienda

<p><i>L'organismo di controllo esterno verifica se la MMQ è integrata nel concetto interno sulla qualità (ciclo PDCA). Per verificare tale integrazione in modo costruttivo ed equo, qui di seguito sono stabiliti dei criteri.</i></p>
<p>I requisiti minimi del sondaggio tra pazienti definiti al punto 2a sono stabiliti per scritto, vale a dire concretamente:</p> <ul style="list-style-type: none">• allineare il sondaggio tra pazienti al concetto della qualità• metodologia del sondaggio• analisi e comunicazione• finalità sulla base dei risultati• misure di miglioramento nei settori rilevanti della sicurezza dei pazienti o della qualità di trattamento• valutazione

5. Proponente e conflitti d'interesse

Proponente (istituzione)	OBERWAID SA
<i>Descrizione di eventuali conflitti d'interesse del proponente</i>	
L'azienda proponente siede nella Commissione di specialisti Qualità di H+ e si astiene nell'ambito del riconoscimento dal punto di vista tecnico.	

Non ancora in vigore