



Misura di miglioramento della qualità: **Sondaggi tra collaboratrici e collaboratori**

Svolgimento della proposta	Data
Inoltrata	10.05.2022
Riconoscimento dal punto di vista tecnico	17.08.2022 / 30.10.2023
Riconoscimento a livello contrattuale	04.12.2023
Pubblicazione	dicembre 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 delle cure 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
Sondaggi tra collaboratrici e collaboratori
b) Contestualizzazione
<p>In qualità di fornitori diretti di prestazioni, le collaboratrici e i collaboratori sono un elemento centrale della cultura della qualità e della sicurezza. Misure riferite a collaboratrici e collaboratori si ripercuotono dunque direttamente sulla qualità delle cure e la sicurezza dei pazienti. I sondaggi tra collaboratrici e collaboratori costituiscono perciò un metodo importante a complemento di altre misure di miglioramento della qualità che influiscono direttamente sulla qualità dell'assistenza ai pazienti. La visione delle collaboratrici e dei collaboratori 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 soddisfazione come pure della qualità dei processi e delle strutture.</p> <p>Nei sondaggi tra collaboratrici e collaboratori occorre tener conto di più aspetti metodologici, ad es. la scelta del campione o la struttura del questionario (formulazione dei quesiti, lunghezza, effetti plafone ecc.).</p>
c) Obiettivo della misura di miglioramento della qualità
<p>L'obiettivo è di integrare nello sviluppo della qualità il punto di vista delle collaboratrici e dei collaboratori.</p> <p>I sondaggi tra collaboratrici e collaboratori permettono 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
<input checked="" type="checkbox"/> Cultura della qualità <input type="checkbox"/> Sicurezza dei pazienti <input type="checkbox"/> Ricerca delle decisioni basata sull'evidenza <input type="checkbox"/> Approccio centrato sulle/sui pazienti
e) Settore(i) specializzato(i)
<input checked="" type="checkbox"/> Somatica acuta <input checked="" type="checkbox"/> Psichiatria <input checked="" type="checkbox"/> Riabilitazione
f) Delimitazione: Reparti/settori, professioni, ecc.
Per principio i sondaggi tra collaboratrici e collaboratori mirano a tutte le unità organizzative e tutte le professioni, ovvero sono applicabili a tutte.

2. Metodologia, sviluppo ed effetto

a) La metodologia della misura di miglioramento della qualità
Le metodologie del sondaggio tra collaboratrici e collaboratori vanno definite 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 rilevanti per la sicurezza dei pazienti e/o la qualità delle cure.

In tal modo il sondaggio tra collaboratrici e collaboratori diventa parte integrante del concetto e del sistema di gestione della qualità interno all'ospedale (ciclo PDCA) per il campo d'azione «Cultura della qualità e della sicurezza».

È considerato un requisito minimo stabilire per scritto i seguenti aspetti del sondaggio tra collaboratrici e collaboratori:

- 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 la medesima durante un lasso di tempo sensato (almeno due sondaggi), per poter documentare degli sviluppi ai sensi del ciclo PDCA.
- Modalità del sondaggio: intervista (semistrutturata / strutturata) o questionario
- 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.
- Cifra per caso: annotare se si tratta di un rilevamento completo o di un campione rappresentativo.
- Criteri di inclusione e di esclusione
- Analisi: l'analisi deve esporre il numero assoluto delle collaboratrici e dei collaboratori 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 dell'analisi.
- Comunicazione dei risultati all'interno dell'azienda: stabilire, chi sarà informato quando dei risultati.

Sulla base delle analisi occorre registrare per scritto gli obiettivi e le misure di miglioramento. In tale contesto valgono i seguenti requisiti minimi:

- 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.
- gli obiettivi devono essere valutati regolarmente.

Allegati alla metodologia delle misure di miglioramento della qualità

nessuno

b) Margine di manovra

La metodologia del sondaggio tra collaboratrici e collaboratori può essere adattata in modo flessibile alle condizioni e ai bisogni di un'istituzione, ciò comprende tra gli altri il lasso di tempo in cui viene effettuato il sondaggio, il numero di persone interpellate e la scelta degli argomenti.

c) Trasferibilità su altri reparti e/o ospedali

È possibile adattare i sondaggi tra collaboratrici e collaboratori 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.

Grazie all'accento posto sulle collaboratrici e sui collaboratori, questa MMQ è applicabile indipendentemente da condizioni strutturali (ad es. all'interno di una o su tutte le unità di un'organizzazione).

Vi sono diversi offerenti, che tramite questionari standardizzati permettono di svolgere confronti di benchmarking.

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 delle cure e/o sulla sicurezza delle/dei pazienti		
<p>L'analisi sistematica di sondaggi tra collaboratrici e collaboratori, 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), il know-how della direzione e il coinvolgimento di collaboratrici e collaboratori è possibile derivare misure di miglioramento mirate.</p> <p>Se i sondaggi tra collaboratrici e collaboratori vengono effettuati e analizzati ripetutamente, ciò permette di valutare, sulla base di dati, misure di miglioramento già adottate.</p> <p>Diversi studi mostrano che fattori riferiti a collaboratrici e collaboratori (ad es. sintomatica depressiva o da burnout, contesto organizzativo, soddisfazione sul posto di lavoro, intenzione di dare le dimissioni) sono in correlazione con la sicurezza dei pazienti, la qualità delle cure e la soddisfazione dei pazienti [1–9] Ciò corrisponde al grado di evidenza di livello III.</p>		
Allegati in merito all'effetto o all'evidenza		
<ol style="list-style-type: none"> 1. Tawfik, D.S.; Scheid, A.; Profit, J.; Shanafelt, T.; Trockel, M.; Adair, K.C.; Sexton, J.B.; Ioannidis, J.P.A. Evidence Relating Health Care Provider Burnout and Quality of Care. <i>Ann. Intern. Med.</i> 2019, <i>171</i>, 555–567, doi:10.7326/M19-1152. 2. Pereira-Lima, K.; Mata, D.A.; Loureiro, S.R.; Crippa, J.A.; Bolsoni, L.M.; Sen, S. Association Between Physician Depressive Symptoms and Medical Errors: A Systematic Review and Meta-Analysis. <i>JAMA Netw. Open</i> 2019, <i>2</i>, e1916097, doi:10.1001/jamanetworkopen.2019.16097. 3. Lake, E.T.; Sanders, J.; Duan, R.; Riman, K.A.; Schoenauer, K.M.; Chen, Y. A Meta-Analysis of the Associations Between the Nurse Work Environment in Hospitals and 4 Sets of Outcomes. <i>Med. Care</i> 2019, <i>57</i>, 353–361, doi:10.1097/MLR.0000000000001109. 4. Al-ghraybah, T.; Sim, J.; Lago, L. The Relationship between the Nursing Practice Environment and Five Nursing-Sensitive Patient Outcomes in Acute Care Hospitals: A Systematic Review. <i>Nurs. Open</i> 2021, <i>8</i>, 2262–2271, doi:10.1002/nop2.828. 5. Welp, A.; Meier, L.L.; Manser, T. Emotional Exhaustion and Workload Predict Clinician-Rated and Objective Patient Safety. <i>Front. Psychol.</i> 2015, <i>5</i>. 6. Williams, E.S.; Manwell, L.B.; Konrad, T.R.; Linzer, M. The Relationship of Organizational Culture, Stress, Satisfaction, and Burnout with Physician-Reported Error and Suboptimal Patient Care: Results from the MEMO Study. <i>Health Care Manage. Rev.</i> 2007, <i>32</i>, 203–212, doi:10.1097/01.HMR.0000281626.28363.59. 7. Welle, D.; Trockel, M.T.; Hamidi, M.S.; Hickson, G.B.; Menon, N.K.; Shanafelt, T.D.; Cooper, W.O. Association of Occupational Distress and Sleep-Related Impairment in 		

Physicians With Unsolicited Patient Complaints. *Mayo Clin. Proc.* **2020**, *95*, 719–726, doi:10.1016/j.mayocp.2019.09.025.

8. Windover, A.K.; Martinez, K.; Mercer, M.B.; Neuendorf, K.; Boissy, A.; Rothberg, M.B. Correlates and Outcomes of Physician Burnout Within a Large Academic Medical Center. *JAMA Intern. Med.* **2018**, *178*, 856–858, doi:10.1001/jamainternmed.2018.0019.

9. Powell, M.; Dawson, J.; Topakas, A.; Durose, J.; Fewtrell, C. *Staff Satisfaction and Organisational Performance: Evidence from a Longitudinal Secondary Analysis of the NHS Staff Survey and Outcome Data*; Health Services and Delivery Research; NIHR Journals Library: Southampton (UK), 2014;

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 checked="" type="checkbox"/> Sì, a seconda dell'attuazione	<input type="checkbox"/> No
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 collaboratrici e collaboratori 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. I questionari digitali hanno un vantaggio in particolare per il fatto che possono essere adattati.▪ Analisi: l'analisi da parte di prestatori di servizi esterni di regola genera costi maggiori rispetto all'analisi effettuata da specialisti interni.		

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

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 requisiti minimi del sondaggio tra collaboratrici e collaboratori definiti al punto 2a sono stabiliti per scritto, vale a dire concretamente:

- allineare il sondaggio tra collaboratrici e collaboratori al concetto della qualità
- metodologia del sondaggio
- analisi e comunicazione
- finalità sulla base dei risultati

- | |
|--|
| <ul style="list-style-type: none">▪ misure di miglioramento che sostengono la sicurezza dei pazienti e/o la qualità delle cure▪ 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.	