

REPUBBLICA ITALIANA

Regione Siciliana



ASSESSORATO DELLA SALUTE

Dipartimento Regionale per le Attività Sanitarie

e Osservatorio Epidemiologico

Servizio 8

" Qualità, Governo Clinico e Sicurezza dei pazienti "

Prot. DASOE/8 11556

Palermo li 09-02-2018

Ai Commissari
Ai Direttori Generali e ai Direttori Sanitari delle
Aziende Sanitarie
SSR

LORO SEDI

Oggetto: Direttiva Obiettivo specifico "Valutare la qualità percepita dei servizi offerti nei pronto soccorso".

In riferimento all'obiettivo di salute e funzionamento per valutazione dei Direttori Generali "Migliorare la qualità dei servizi offerti dai Reparti di Pronto Soccorso della Regione", si trasmette la direttiva sull'obiettivo specifico "**Valutare la qualità percepita dei servizi offerti nei pronto soccorso**" che SS.LL. dovranno adottare per consentire lo svolgimento del progetto Regionale.

Il Dirigente del Servizio 8
Dott. Giuseppe Murolo

Il Dirigente U.O.B. 8.1
Dott. Giovanni De Luca

Il Dirigente Generale ad Interim
Ing. Salvatore Giglione

L'Assessore per la Salute
Avv. Ruggero Razza



Direttiva – Progetto Regionale “Valutare la qualità percepita dei servizi offerti nei pronto soccorso”

Premessa

Nel 2017 è stato assegnato un obiettivo assessoriale di funzionamento e salute finalizzato al miglioramento della qualità dei servizi offerti dai Reparti di Pronto Soccorso (PS) della Regione. Lo stesso ha due obiettivi specifici, il primo volto alla riduzione delle attese nei PS (tempi di permanenza) e il secondo alla valutazione della Qualità percepita dei Servizi erogati. Il secondo obiettivo specifico rappresenta la naturale prosecuzione dell'indagine sulla Valutazione della Qualità percepita dei servizi di ricovero e ambulatoriali nella Regione Sicilia, iniziata nel 2015, in corso di realizzazione, che, per la peculiarità del servizio offerto, aveva escluso i pazienti del pronto soccorso.

Per tale motivo nel corso del 2017 lo scrivente Dipartimento, in collaborazione con il Dipartimento di Scienze Economiche, Aziendali e Statistiche (DSEAS) dell'Università di Palermo, ha sviluppato una metodologia per la conduzione di un'indagine specificamente dedicata al Pronto Soccorso, che prevede modalità di conduzione e schede di intervista *ad hoc*.

Obiettivo

Valutare la qualità percepita dei servizi erogati dai Reparti di Pronto Soccorso, in termini di soddisfazione del paziente, nei Pronto Soccorso della Regione Sicilia.

Scheda di Intervista Pronto Soccorso

E' stata messa a punto una scheda di intervista “Scheda di Intervista Pronto Soccorso” (allegato 1) sulla base della letteratura internazionale recente e sulla scorta della esperienza maturata negli ultimi anni. La scheda considera diversi aspetti del servizio offerto, quali l'accoglienza da parte della struttura, il trattamento del dolore, le informazioni fornite ai pazienti da parte del personale circa i farmaci e il percorso che lo stesso stava seguendo, la continuità assistenziale dopo la dimissione.

L'intervista sarà effettuata, entro 30 giorni dalla dimissione o trasferimento, per via telefonica da parte di personale esterno all'azienda specificamente formato e coordinato dall'Università di Palermo.

Scheda di Consenso informato

E' stata elaborata una Scheda per la somministrazione del Consenso informato (C&I) ai sensi dell'art. 13 del d.lgs. 196/2003 (Allegato 2), tenendo conto delle peculiarità del progetto e delle particolari condizioni logistiche della prestazione di pronto soccorso.

Così come già sperimentato per la valutazione dei servizi di ricovero e ambulatoriali, la scheda dei C&I è stata concepita per essere somministrata durante lo svolgimento della prestazione da parte di personale appositamente individuato dall'Azienda sanitaria (preferibilmente dell'URP) ed esterno al Pronto Soccorso, per non gravare sull'attività clinico assistenziale svolta dal personale del reparto.

Fase pilota

E' stata realizzata un'indagine Pilota su un campione di 50 soggetti che ha permesso di valutare, in generale, la fattibilità dello studio, e di testare la scheda di intervista e la scheda di consenso informato, in termini di comprensibilità del testo e tempo di somministrazione.

Dallo studio è emersa una generale disponibilità dei pazienti a partecipare all'intervista ed è risultato di particolare importanza che nella somministrazione del C&I sia specificato l'orario e i giorni di disponibilità ad essere contattati per l'intervista telefonica. E' emersa altresì l'importanza di assicurarsi che i pazienti a cui si chiede di sottoscrivere il C&I siano consapevoli del contenuto della futura intervista e, per quanto possibile, che manifestino una sincera disponibilità a partecipare all'indagine. Qualora queste condizioni non fossero riscontrate è preferibile non procedere alla sottoscrizione delle C&I.

Piano di campionamento

Sulla base delle analisi preliminari, effettuate sul flusso informativo EMUR (Emergenze Urgenze), è stato allestito il Piano di campionamento (Allegato 3 in formato xls, disponibile sulla piattaforma qualitasiciliassr.it) che ha reso possibile quantificare la distribuzione degli accessi ai PS. Nel corso del 2016 sono stati registrati circa 1.700.000 accessi nell'intero territorio siciliano.

Il piano di campionamento prevede una copertura di 1 su 1000 con la conduzione di n. 17.000 interviste (suddivise proporzionalmente nei vari istituti) su 18 mesi e la somministrazione/raccolta di un numero di consensi pari ad almeno quattro volte quello delle interviste programmate, corrispondente a circa n. 68.000 C&I su 18 mesi, a partire dal 1° marzo 2018.

Attività a carico delle Aziende Sanitarie

Al fine di aderire al progetto regionale le aziende sanitarie dovranno predisporre la raccolta e il caricamento sul portale qualitasiciliassr.it dei C&I secondo lo schema riportato nell'allegato 3.

E' importante che la raccolta dei C&I avvenga rispettando una cadenza bimestrale, secondo le esigenze aziendali, e che vengano coperti tutti i giorni della settimana e tutti i mesi dell'anno.

Attività a carico della Regione

Sarà compito della Regione, tramite il DSEAS, coordinare le interviste e verificare l'avvenuto caricamento sul portale. Sarà, altresì, cura DSEAS elaborare e analizzare in termini statistici i risultati emerse dalle interviste.