



Organizzazione
sociopsichiatrica cantonale

Rapporto sulla qualità 2016

secondo il modello di H+

Approvazione in data:
Tramite:

30.05.2017
Michele Salvini, Direttore OSC

Versione 1

Clinica psichiatrica cantonale
dell'Organizzazione sociopsichiatrica
cantonale (Ticino)



psichiatria

Colophon

Il presente rapporto sulla qualità è stato allestito secondo il modello di H+ Gli Ospedali Svizzeri. Il modello del rapporto sulla qualità rappresenta il resoconto unico per i settori specialistici somatica acuta, psichiatria e riabilitazione per l'anno di riferimento 2016.

Il rapporto qualità permette di ottenere una panoramica sistematica sulle attività concernenti la qualità di un ospedale o di una clinica in Svizzera. Tale panoramica indica la strutturazione della gestione interna della qualità come pure gli obiettivi principali di qualità e comprende informazioni relative a indagini di soddisfazione, partecipazione a misurazioni, a registri e certificazioni. Sono inoltre esaminati indicatori di qualità e azioni di miglioramento, programmi e progetti relativi alla promozione della qualità.

Al fine di aumentare la confrontabilità dei rapporti sulla qualità, indice e numerazione dei capitoli sono stati uniformati. Nell'indice, sono ora visibili tutti i capitoli, anche quelli che non riguardano direttamente l'ospedale. Qualora un capitolo non sia rilevante per l'ospedale, il testo appare in grigio e viene fornita una breve motivazione. Nel resto del rapporto, tuttavia, tali capitoli non appaiono.

Per poter interpretare e confrontare correttamente i risultati della misurazione della qualità occorre prendere in considerazione le informazioni relative all'offerta e ai dati di riferimento delle singole specialità. È inoltre necessario considerare le differenze tra la struttura dei pazienti e i loro fattori di rischio così come i cambiamenti negli stessi.

Pubblico

Il rapporto sulla qualità si rivolge agli specialisti del settore sanitario (gestori di ospedali e collaboratori del settore sanitario, commissioni nell'ambito della sanità e della politica sanitaria, assicuratori, ecc.) e al pubblico interessato.

Persona di contatto Rapporto sulla qualità 2016

Signora
Nathalie Clerici
Responsabile qualità
091 8165610
nathalie.clerici@ti.ch

Prefazione di H+ Gli Ospedali Svizzeri

Gli ospedali e le cliniche in Svizzera prestano molto attenzione alla qualità. Oltre a organizzare numerose attività interne relative alla qualità, essi partecipano a diverse misurazioni nazionali e alcune cantonali.

Secondo il piano delle misurazioni dell'Associazione nazionale per lo sviluppo della qualità in ospedali e cliniche (ANQ) le misurazioni della qualità vengono effettuate nei reparti di degenza dei settori specializzati di medicina somatica acuta, psichiatria e riabilitazione. Nel 2016, non sono state introdotte nuove misurazioni nazionali.

I programmi nazionali pilota progress! della Fondazione Sicurezza dei pazienti Svizzera viaggiano a pieno regime. Nel quadro del programma progress! Farmacoterapia sicura nei punti di interfaccia, gli ospedali partecipanti hanno implementato la verifica sistematica della farmacoterapia, un provvedimento impegnativo ma molto promettente. Il terzo programma progress!, svolto tra il 2015 e il 2018 in cooperazione con Swissnoso, mira invece alla riduzione dell'impiego di cateteri vescicali e, di conseguenza, del rischio di infezioni e di lesioni. Oltre a questi programmi, la Fondazione ha condotto in collaborazione con molti nosocomi progetti e lavori di ricerca dedicati alla promozione della sicurezza dei pazienti, tra cui un ampio studio sul doppio controllo dei farmaci, i cui risultati sotto forma di raccomandazioni sono stati concretizzati nella prassi. Con la campagna «Speak-up», la Fondazione ha inoltre affrontato un aspetto essenziale della cultura della sicurezza negli ospedali: la comunicazione di preoccupazioni legate alla sicurezza in presenza di vari livelli gerarchici. Il materiale messo a disposizione aiuta nosocomi, collaboratori e quadri a instaurare una cultura improntata allo *speaking up*.

In ambito sanitario la trasparenza e la possibilità di effettuare confronti costituiscono le basi essenziali per un incremento della qualità. Per questo motivo H+ ogni anno mette a disposizione dei propri membri un modello per la stesura del rapporto sulla qualità.

I risultati delle misurazioni della qualità pubblicati in tale rapporto si riferiscono ai singoli ospedali e alle singole cliniche. Confrontando i risultati delle misurazioni tra le aziende occorre considerare determinate limitazioni. Da una parte l'offerta di prestazioni ([cfr. Anesso 1](#)) dovrebbe essere simile. Un ospedale di cure di base ad esempio tratta casi diversi da un ospedale universitario, ragione per cui anche i relativi risultati delle misurazioni dovranno essere valutati diversamente. Dall'altra parte gli ospedali e le cliniche dispongono di strumenti di misurazione diversi, che possono distinguersi nella struttura, nell'organizzazione, nel metodo di rilevamento e nella pubblicazione. Confronti puntuali sono possibili in caso di misurazioni uniformi a livello nazionale, i cui risultati per clinica e ospedale, rispettivamente sede vengono aggiustati di conseguenza. Queste pubblicazioni si trovano al sito www.anq.ch/it.

Cordiali saluti



Dr. Bernhard Wegmüller
Direttore H+

Indice

Colophon	2
Prefazione di H+ Gli Ospedali Svizzeri	3
1 Introduzione	6
2 Organizzazione della gestione della qualità	7
2.1 Organigramma	7
2.2 Persone di contatto della gestione della qualità	7
3 Strategia della qualità	8
3.1 2 - 3 punti principali nell'ambito della qualità nell'anno di esercizio 2016	8
3.2 Obiettivi nell'ambito della qualità raggiunti nell'anno di esercizio 2016.....	9
3.3 Sviluppo della qualità nei prossimi anni	9
4 Panoramica delle attività nell'ambito della qualità	10
4.1 Partecipazione a misurazioni nazionali	10
4.2 Svolgimento di misurazioni prescritte a livello cantonale Il Cantone non prescrive misurazioni della qualità per il nostro istituto.	
4.3 Svolgimento di altre misurazioni interne	11
4.4 Attività e progetti nell'ambito della qualità	12
4.5 Panoramica dei registri Per il settore di attività del nostro istituto, non è stato individuato alcun registro adeguato.	
4.6 Panoramica delle certificazioni.....	12
MISURAZIONI DELLA QUALITÀ	13
Sondaggi	14
5 Soddisfazione dei pazienti	14
5.1 Sondaggi propri.....	14
5.1.1 Rilevamento della soddisfazione dei pazienti della CPC	14
5.2 Gestione dei reclami	14
6 Soddisfazione dei familiari In CPC i famigliari possono esprimere la loro opinione tramite l'apposito modulo di segnalazione "Aiutateci a migliorare"	
7 Soddisfazione dei collaboratori	15
7.1 Sondaggi propri.....	15
7.1.1 La soddisfazione del personale di cura della CPC	15
8 Soddisfazione dei medici invianti Al momento non si ritiene necessario effettuare tale misura	
Qualità delle cure	16
9 Riammissioni Si rileva come indicatore il numero di riammissioni entro 15 e 30 gg dalla precedente ammissione	
10 Interventi chirurgici Il nostro istituto non offre prestazioni in questo settore.	
11 Infezioni Una misurazione in questo ambito non è rilevante per una clinica psichiatrica.	
12 Caduta	16
12.1 Misurazione propria.....	16
12.1.1 Le cadute in psicogeriatría	16
13 Lesioni da pressione Una misurazione in questo ambito non è rilevante per una clinica psichiatrica.	
14 Misure restrittive della libertà	17
14.1 Rilevamento nazionale delle misure restrittive della libertà nella psichiatria per adulti e nella psichiatria infantile e adolescenziale.....	17
15 Peso dei sintomi psichici	18
15.1 Misurazione nazionale nella psichiatria per adulti.....	18
16 Raggiungimento degli obiettivi e stato di salute fisica	

	Una misurazione in questo ambito non è rilevante per una clinica psichiatrica.	
17	Altra misurazione	20
17.1	Altra misurazione interna	20
17.1.1	Rilevamento incidenti con utenti	20
18	I progetti in dettaglio	21
18.1	Progetti in corso	21
18.1.1	Analisi del rischio applicata ai principali processi della CPC	21
18.2	Progetti conclusi nel 2016	21
18.2.1	Home treatment	21
18.3	Progetti di certificazione in corso	21
18.3.1	Adeguamento alla nuova edizione della norma ISO	21
19	Conclusione e prospettive	22
Annesso 1: panoramica dell'offerta dell'istituto		23
	Psichiatria	23
Annesso 2		
Editore		24

1 Introduzione

Il presente rapporto prende in considerazione la Clinica psichiatrica cantonale (CPC), struttura che accoglie pazienti psichiatrici e psicogeriatrici acuti di pertinenza ospedaliera. La CPC fa parte dell'Organizzazione sociopsichiatrica cantonale, ente statale del Canton Ticino che ingloba tutte le strutture ospedaliere e ambulatoriali pubbliche destinate alla presa a carico dell'utente psichiatrico.

La Clinica psichiatrica cantonale accoglie al massimo 140 pazienti la cui cura non è possibile con un intervento ambulatoriale o semi-stazionario. Si tratta di persone con scompensi psicotici acuti, esordi psicotici, intossicazioni e dipendenze da sostanze, sindromi psico-organiche scompensate, disturbi affettivi con rischio suicidale medio-grave, disturbi del comportamento alimentare, disturbi di personalità. L'intervento, di tipo multidisciplinare, prevede la partecipazione di diverse figure professionali: personale medico e infermieristico; psicologi e psicologi in stage; assistenti sociali; animatori, ergoterapisti ed educatori del Servizio di socioterapia. Per la medicina generale è inoltre a disposizione un medico consulente esterno. La CPC è suddivisa in reparti acuti settoriali (Sopraceneri e Sottoceneri) e reparti acuti specialistici. Fra i reparti specialistici troviamo:

- Servizio intersettoriale di psichiatria geriatrica, in collaborazione con il Servizio di psichiatria geriatrica territoriale OSC (SPG)
- Centro per i disturbi del comportamento alimentare c/o Ospedale Regionale di Mendrisio Beata Vergine
- Centro di competenza per le dipendenze
- Centro di competenza per disturbi affettivi
- Centro di competenza per esordi psicotici.

Nel Bellinzonese e nelle Tre Valli alla persona affetta da disagio psichico acuto viene proposta la cura direttamente a domicilio (Home treatment).

L'ammissione in Clinica avviene secondo il principio del settore di provenienza del paziente.

Fra i mandati della Clinica psichiatrica cantonale vi è anche quello della formazione rivolta a diverse figure professionali.

Link al sito dell'Organizzazione sociopsichiatrica cantonale: www.ti.ch/osc

L'allegato 1 riporta informazioni dettagliate sull'offerta di prestazioni. [Annesso 1](#).

2 Organizzazione della gestione della qualità

2.1 Organigramma

L'organigramma OSC si trova al seguente link: www.ti.ch/osc

La gestione della qualità è una funzione di staff alle dirette dipendenze della Direzione.

Complessivamente si occupano di gestione della qualità **1 unità (al 90%)** unità operative.

2.2 Persone di contatto della gestione della qualità

Direttore OSC Michele Salvini
Direttore OSC
Clinica psichiatrica cantonale
dell'Organizzazione sociopsichiatrica
cantonale (Ticino)
091/816.55.00
michele.salvini@ti.ch

Sig.ra Nathalie Clerici
Responsabile qualità
Clinica psichiatrica cantonale
dell'Organizzazione sociopsichiatrica
cantonale (Ticino)
091/816.56.10
nathalie.clerici@ti.ch

3 Strategia della qualità

Scopo della Clinica psichiatrica cantonale è mettere a disposizione dei diversi utenti, interni ed esterni, le risorse umane e tecnologiche necessarie per poter erogare il servizio offerto, caratterizzato da una presa a carico multidisciplinare dei pazienti psichiatrici e psicogeriatrici acuti. Ai suoi utenti sono garantiti la continuità della terapia e degli interventi riabilitativi atti ad evitare l'assuefazione alla vita stazionaria dell'istituto. Le cure erogate hanno le seguenti funzioni:

- sostenere e supplire l'utente nelle attività della vita quotidiana;
- accompagnarlo nelle situazioni di crisi;
- partecipare attivamente alle misure preventive, diagnostiche e terapeutiche offerte dal territorio;
- partecipare alle azioni di prevenzione delle malattie e degli incidenti, di salvaguardia e promozione della salute. Partecipare ad azioni di riadattamento funzionale e di reinserimento sociale;
- contribuire al miglioramento della qualità e dell'efficacia delle cure ed allo sviluppo delle competenze professionali.

Più in generale, l'Organizzazione sociopsichiatrica cantonale (OSC), di cui fa parte la Clinica psichiatrica cantonale, con l'implementazione del proprio Sistema qualità conforme alla norma ISO 9001:2008, vuole perseguire i seguenti obiettivi:

- Direzione e management: fornire le cure tenendo in considerazione criteri determinanti di efficacia, appropriatezza ed economicità; assicurare che vengano eseguite le attività nell'ambito del mandato di prestazione quadriennale stabilito dal Consiglio di Stato e con quello annuale del Dipartimento della sanità e della socialità; migliorare la trasparenza verso l'interno e l'esterno dell'Organizzazione; migliorare il coordinamento all'interno dell'Organizzazione; mantenere e rinforzare verso l'esterno (pubblico e partners) l'immagine di un importante servizio di riferimento a livello cantonale per le attività svolte; mantenere il livello quantitativo e qualitativo della formazione delle diverse figure professionali che operano nelle strutture OSC.

- Erogazione delle prestazioni: sostenere un modello di cura che pone gli utenti e la loro dignità al centro della presa in carico nel rispetto del principio di garanzia della loro libertà personale; verificare regolarmente le modalità di presa in carico degli utenti, la validità delle procedure operative e la loro applicazione; adottare specifici strumenti per il controllo costante delle attività (indicatori, non conformità, audit); dotarsi di un sistema di prevenzione e correzione delle disfunzioni rilevate; mettere in risalto gli aspetti della presa in carico che meritano di essere maggiormente valorizzati.

- Risorse umane: garantire al proprio personale una formazione adeguata e continua; responsabilizzare i singoli operatori migliorando la chiarezza sull'attribuzione delle responsabilità; garantire la sicurezza del personale in accordo con quanto definito nei principi della LORD (art. 1c); assicurare massima trasparenza nei rapporti interni ed esterni; motivare il personale attraverso una completa informazione e la condivisione degli obiettivi posti; facilitare l'inserimento del nuovo personale.

- Miglioramento continuo: assicurare il funzionamento del Sistema qualità sia all'interno dell'OSC sia nei confronti dei partners interni ed esterni all'OSC.

Analisi dei rischi: parte integrante della politica della qualità dell'OSC, è l'attenzione ai rischi relativi alla sicurezza del personale e degli utenti e ai rischi insiti nei processi che potrebbero comprometterne il regolare svolgimento.

3.1 2 - 3 punti principali nell'ambito della qualità nell'anno di esercizio 2016

Audit interni svolti regolarmente nel corso dell'anno; verifica annuale del Sistema gestione qualità (audit esterno).

In vista dell'adeguamento alla nuova edizione della norma ISO, nel 2016 ha preso avvio il lavoro di analisi del contesto e del rischio applicata ai principali processi di cura delle strutture stazionarie e ambulatoriali dell'Organizzazione sociopsichiatrica cantonale.

3.2 Obiettivi nell'ambito della qualità raggiunti nell'anno di esercizio 2016

Nel 2016 è stata implementata una nuova offerta di presa a carico sul territorio: Home treatment. Si tratta di una proposta di cura rivolta alla persona adulta affetta da disagio psichico acuto direttamente al suo domicilio come alternativa all'ospedalizzazione presso la Clinica psichiatrica cantonale (CPC).

3.3 Sviluppo della qualità nei prossimi anni

Nel 2015 l'OSC ha intrapreso il percorso per adeguarsi alla nuova edizione della norma ISO per giungere nel 2018 alla ricertificazione secondo la norma ISO 9001:2015.

In vista dell'adeguamento alla nuova edizione della norma ISO, ha preso avvio il lavoro di analisi del contesto e del rischio applicata ai principali processi SGQ, inclusi quelli della Clinica psichiatrica cantonale. L'obiettivo è quello di definire quali sono gli elementi del contesto interno e esterno più importanti per lo svolgimento delle nostre attività e i rischi maggiori. S'intende inoltre sviluppare l'analisi di fattibilità delle misure preventive definite nei processi su cui si è svolta tale analisi.

In generale, gli ambiti nei quali si opererà in futuro sono definiti nella Pianificazione sociopsichiatrica cantonale 2015-2018, sulla base di un'approfondita analisi dei bisogni emergenti.

Vedi: www4.ti.ch/dss/dsp/osc/pianificazione-e-basi-legali/pianificazione-sociopsichiatrica/

4 Panoramica delle attività nell'ambito della qualità

4.1 Partecipazione a misurazioni nazionali

All'interno dell'Associazione nazionale per lo sviluppo della qualità in ospedali e cliniche (ANQ) sono rappresentati l'associazione H+ Gli Ospedali Svizzeri, i Cantoni, la Conferenza delle direttrici e dei direttori cantonali della sanità (CDS), l'associazione degli assicuratori malattia santésuisse e gli assicuratori sociali federali. Gli scopi dell'ANQ sono il coordinamento dell'attuazione unitaria di misurazioni della qualità in ospedali e cliniche con l'obiettivo di documentare e migliorare la qualità. La metodologia di svolgimento e di analisi sono gli stessi per tutti gli istituti.

Maggiori informazioni sulle singole misurazioni della qualità sono presenti nei sottocapitoli «Inchieste nazionali» e «Misurazioni nazionali», nonché sul sito dell'ANQ (www.anq.ch).

Nell'anno in esame, il nostro istituto ha partecipato al piano di misurazione nazionale come segue:	
<i>psichiatria</i>	
▪ Psichiatria per adulti	
– Peso dei sintomi (valutazione da parte di terzi)	
– Peso dei sintomi (autovalutazione)	
– Misure restrittive della libertà	

4.3 Svolgimento di altre misurazioni interne

Il nostro istituto ha svolto altre misurazioni della qualità oltre a quelle prescritte a livello nazionale e cantonale.

Il nostro istituto ha svolto le seguenti inchieste di soddisfazione interne:
<i>Soddisfazione dei pazienti</i>
<ul style="list-style-type: none">▪ Rilevamento della soddisfazione dei pazienti della CPC
Il nostro istituto ha svolto le seguenti misurazioni interne:
<i>Caduta</i>
<ul style="list-style-type: none">▪ Le cadute in psicogeriatría
<i>Altra misurazione</i>
<ul style="list-style-type: none">▪ Rilevamento incidenti con utenti

4.4 Attività e progetti nell'ambito della qualità

Di seguito potete trovare un elenco delle attività permanenti e dei progetti di qualità in corso.

Analisi del rischio applicata ai principali processi della CPC

Obiettivo	Analizzare i principali processi della CPC, facendo emergere i rischi principali e definendo dei piani di miglioramento.
Settore nel quale si svolge l'attività o il progetto	Intero istituto
Durata Durata (dal ... al)	Dal 2016 al 2018
Tipo di attività/di progetto	Si tratta di un progetto interno .
Motivazione	Individuare delle barriere efficaci in grado di limitare i rischi evidenziati nell'analisi dei principali processi della CPC.
Gruppi professionali coinvolti	personale di cura della CPC

4.4.1 CIRS – imparare dagli errori

Il CIRS (Critical Incident Reporting System) è un sistema di segnalazione di errori tramite il quale i collaboratori possono annunciare eventi avversi o quasi eventi accaduti nello svolgimento dell'attività quotidiana e che hanno generato (o rischiato di generare) un danno alla salute del paziente. L'obiettivo di tale segnalazione è quello di analizzare l'accaduto individuando eventuali lacune organizzative e/o nelle procedure di lavoro (lacune di sistema) e permettendo in questo modo di adottare le necessarie misure di miglioramento.

Il nostro istituto non ha ancora introdotto il sistema CIRS.

Motivazione in caso di mancata partecipazione:

Al momento non riteniamo necessario introdurre un CIRS, poiché, all'interno del nostro Sistema gestione qualità disponiamo già di diversi strumenti per la rilevazione degli errori e degli eventi non conformi, con successiva analisi.

4.6 Panoramica delle certificazioni

Il nostro istituto è titolare delle certificazioni seguenti:				
Norma applicata	Settore, che lavora con la norma / lo standard	Anno della prima certificazione valida	Anno dell'ultima ricertificazione	Commenti
ISO 9001:2008	Tutta la Clinica psichiatrica cantonale	2008	2015	
ISO 9001:2008	Centro competenza formazione infermieristica	2008	2015	
ISO 9001:2008	Direzione OSC, Servizi centrali	2008	2015	

MISURAZIONI DELLA QUALITÀ

Inchieste

5 Soddisfazione dei pazienti

Le inchieste a tappeto tra i pazienti costituiscono un elemento importante della gestione della qualità, poiché forniscono riscontri relativi alla soddisfazione dei pazienti e stimoli per potenziali di miglioramento.

5.1 Sondaggi propri

5.1.1 Rilevamento della soddisfazione dei pazienti della CPC

L'obiettivo dell'inchiesta è quello di conoscere il grado di soddisfazione dei pazienti ricoverati alla Clinica psichiatrica cantonale su degli aspetti specifici. A questo scopo, il personale di cura consegna il formulario PoC18 ai pazienti ricoverati (a determinate cadenze durante il ricovero e in caso di trasferimento da un reparto all'altro) e ai pazienti in fase di dimissione.

Il PoC18 è un questionario di autovalutazione composto da 18 domande con risposte a scelta multipla e due domande a risposta libera. Temi: soddisfazione complessiva, soddisfazione riguardo alla qualità dell'informazione e della comunicazione, ai rapporti interpersonali e alla continuità dell'assistenza post-ospedaliera.

La/L' inchiesta tra i pazienti è stata svolta nel 2016 .

L'inchiesta è svolta in tutti i reparti della CPC

Il nostro istituto rinuncia alla pubblicazione dei risultati.

Non riteniamo necessario pubblicare i risultati. L'analisi dei dati serve a livello interno per evidenziare eventuali criticità e per definire, se necessario, delle azioni di miglioramento.

5.2 Gestione dei reclami

Il nostro istituto dispone di una gestione dei reclami / un ombudsman.

7 Soddisfazione dei collaboratori

La misurazione della soddisfazione dei collaboratori fornisce agli istituti preziose informazioni sull'impressione che i collaboratori hanno dell'ospedale e della propria situazione lavorativa.

7.1 Sondaggi propri

7.1.1 La soddisfazione del personale di cura della CPC

L'obiettivo dell'inchiesta è quello di rilevare il grado di soddisfazione del personale di cura della CPC e gli aspetti ritenuti problematici legati alla professione e all'ambiente di lavoro, al fine di offrire spunti di discussione per migliorare, per quanto possibile, le condizioni di lavoro.

La/L' inchiesta tra i collaboratori è stata svolta nel 2011 .

La prossima Inchiesta tra i collaboratori è previsto nel 2018.

Il sondaggio è stato svolto in tutti i reparti della CPC

Informazioni relative alla misurazione	
Metodo/strumento sviluppato internamente	

Qualità delle cure

12 Caduta

12.1 Misurazione propria

12.1.1 Le cadute in psicogeriatría

Il rilevamento dei dati relativi alle cadute che avvengono nei due reparti di psicogeriatría della CPC ha l'obiettivo di analizzare i fattori di rischio correlati alle cadute e di definire delle misure preventive per diminuire i rischi evidenziati.

La/L' misurazione è stata svolta nel 2016 .

Il rilevamento dei dati è effettuato nei due reparti di psicogeriatría.

Il nostro istituto rinuncia alla pubblicazione dei risultati.

L'analisi dei dati serve a livello interno per evidenziare eventuali criticità e per definire, se necessario, eventuali azioni di miglioramento.

14 Misure restrittive della libertà

Le misure restrittive della libertà possono essere adottate quando il comportamento sociale, una malattia o una disabilità del paziente comporta un pericolo acuto per sé stesso o per altri. Vanno attuate solo in rari casi e nel rispetto delle disposizioni legali nazionali e cantonali.

14.1 Rilevamento nazionale delle misure restrittive della libertà nella psichiatria per adulti e nella psichiatria infantile e adolescenziale

L'EFM (dal tedesco Erfassung Freiheitsbeschränkender Massnahmen) rileva quale minimal data set l'impiego di misure restrittive della libertà, tematica eticamente molto sensibile e da trattare con la massima cura. Chi gestisce i casi al momento dell'applicazione della restrizione rileva l'isolamento, le immobilizzazioni e le medicazioni coercitive come pure misure cautelari sulla sedia e nel letto, come ad esempio sbarre davanti alla sedia, spondine per il letto, coperte ZEWI.

Maggiori informazioni: www.anq.ch/it/psychiatrie

Risultati

Poiché le misurazioni dell'ANQ sono state concepite per confronti tra ospedali e cliniche, i risultati specifici degli ospedali o delle cliniche sono soltanto in parte significativi. L'ANQ pubblica i risultati delle misurazioni sul proprio sito web www.anq.ch utilizzando una raffigurazione che permette il confronto.

Commento relativo allo sviluppo dei risultati delle misurazioni, delle misure di prevenzione e/o delle attività di miglioramento

La Clinica psichiatrica cantonale sostiene un modello di cura che pone gli utenti e la loro dignità al centro della presa in carico nel rispetto del principio di garanzia della loro libertà personale. Ciò ha portato negli ultimi anni all'eliminazione della contenzione e delle misure di limitazione della libertà tipiche della psicogeriatrica. Questo importante risultato è stato possibile grazie all'impegno del personale di cura che gestisce le situazioni di crisi applicando specifiche modalità di intervento: presa a carico intensiva, coinvolgimento dell'équipe mobile, rapporto 1:1.

La nostra azienda dispone di un concetto per misure restrittive della libertà che si orienta al diritto della protezione dei bambini e degli adulti.

Informazioni relative alla misurazione

Istituto di analisi	Universitäre Psychiatrische Kliniken (UPK) Basel
Metodo / strumento	EFM

Informazioni per il pubblico specializzato:

Informazioni sul collettivo considerato	Criteri d'inclusione adulti	Tutti i pazienti degenti della psichiatria per adulti (rilevamento totale).
	Criteri d'esclusione adulti	Pazienti della psichiatria infantile e adolescenziale.
	Criteri d'inclusione di bambini e adolescenti	Tutti i pazienti degenti della psichiatria infantile e adolescenziale (rilevamento totale).
	Criteri d'esclusione di bambini e adolescenti	Pazienti della psichiatria per adulti.

15 Peso dei sintomi psichici

15.1 Misurazione nazionale nella psichiatria per adulti

Le direttive di misurazione dell'ANQ nella psichiatria per adulti valgono da luglio 2012 per tutti i settori dell'assistenza ospedaliera (incl. i reparti psichiatrici di un ospedale acuto, la psicosomatica, le cliniche specializzate nella cura delle dipendenze e la gerontopsichiatria), ma non per le cliniche diurne e le offerte ambulatoriali.

Per tutti i pazienti in psichiatria, viene rilevato il peso dei sintomi (numero e gravità dei sintomi di un disturbo psichico) al momento dell'ammissione e della dimissione. Il risultato della cura viene in seguito valutato come cambiamento del peso dei sintomi tra l'ammissione e la dimissione.

I responsabili del caso e i pazienti valutano il peso dei sintomi all'ammissione e alla dimissione con un apposito questionario.

L'HoNOS Adults (Health of the Nation Outcome Scales) rileva il cambiamento del peso dei sintomi di un paziente sulla base di 12 domande-item. Il rilevamento poggia sull'apprezzamento dei responsabili del caso (valutazione da parte di terzi).

La BSCL (Brief Symptom Checklist) rileva il cambiamento del peso dei sintomi di un paziente sulla base di 53 domande-item. Il rilevamento poggia sull'apprezzamento e sulla percezione del paziente (autovalutazione).

Maggiori informazioni: www.anq.ch/it/psichiatrie

Risultati

HoNOS Adults	2012	2013	2014	2015
Clinica psichiatrica cantonale dell'Organizzazione sociopsichiatrica cantonale (Ticino)				
HoNOS Risultato della cura (Media del cambiamento dall'ammissione alla dimissione)	-	7.29	8.57	8.03
Deviazione standard (+/-)	-	7.73	8.83	9.16

Valutazione dei risultati:

- 48 punti = Peggioramento massimo possibile;

+ 48 punti = Miglioramento massimo possibile

BSCL	2012	2013	2014	2015
Clinica psichiatrica cantonale dell'Organizzazione sociopsichiatrica cantonale (Ticino)				
BSCL Risultato della cura (Media del cambiamento dall'ammissione alla dimissione)	-	23.78	23.17	24.64
Deviazione standard (+/-)	-	39.64	40.00	39.88

Valutazione dei risultati:

- 212 punti = Peggioramento massimo possibile;

+ 212 punti = Miglioramento massimo possibile

Poiché le misurazioni dell'ANQ sono state concepite per confronti tra ospedali e cliniche, i risultati specifici degli ospedali o delle cliniche sono soltanto in parte significativi. L'ANQ pubblica i risultati delle misurazioni sul proprio sito web www.anq.ch utilizzando una raffigurazione che permette il confronto.

Commento relativo allo sviluppo dei risultati delle misurazioni, delle misure di prevenzione e/o delle attività di miglioramento

Per quanto riguarda l'**HoNOS**, i dati dei 3 anni considerati mostrano che i pazienti della CPC presentano un miglioramento della sintomatologia alla dimissione rispetto all'ammissione superiore alla media svizzera. Ciò mostra la qualità del lavoro svolto, considerando che circa 4 ammissioni su 10 sono coatte e che i pazienti ammessi presentano gravi patologie psichiatriche.

Riguardo al **BSCL**, i pazienti della CPC valutano il miglioramento della loro sintomatologia alla dimissione rispetto all'ammissione in linea con la media svizzera, diversamente dalla valutazione dei medici (HoNOS) che si situa al di sopra della media nazionale. E' tuttavia un risultato apprezzabile considerando che la CPC accoglie utenti psichiatrici e psicogeriatrici acuti, 4 volte su 10 ammessi in modo coatto e con patologie psichiatriche gravi, che possono comportare una ridotta consapevolezza di malattia.

Informazioni relative alla misurazione

Istituto di analisi	Cliniche psichiatriche universitarie (UPK) Basilea
Metodo / strumento	HoNOS Adults (Health of the Nation Outcome Scales) e BSCL (Brief Symptom Checklist)

Informazioni per il pubblico specializzato:

Informazioni sul collettivo considerato	Criteri d'inclusione	Tutti i pazienti degenti della psichiatria per adulti (rilevamento totale).
	Criteri d'esclusione	Pazienti della psichiatria infantile e adolescenziale.

17 Altra misurazione

17.1 Altra misurazione interna

17.1.1 Rilevamento incidenti con utenti

Rilevamento dei dati riguardanti gli incidenti avvenuti con gli utenti della CPC e successiva analisi dei dati.

La/L' misurazione è stata svolta nel 2016 .

La misurazione é stata svolta in tutti i reparti della CPC.

Il nostro istituto rinuncia alla pubblicazione dei risultati.

Non si ritiene necessario pubblicare i risultati. L'analisi dei dati serve a evidenziare eventuali aspetti problematici e ad avviare, se necessario, delle azioni di miglioramento.

18 I progetti in dettaglio

In questo capitolo, sono descritti i principali progetti inerenti alla qualità.

18.1 Progetti in corso

18.1.1 Analisi del rischio applicata ai principali processi della CPC

In vista dell'adeguamento alla nuova edizione della norma ISO, ha preso avvio il lavoro di analisi del contesto e del rischio applicata ai principali processi di cura delle strutture stazionarie e ambulatoriali dell'Organizzazione sociopsichiatrica cantonale, di cui fa parte la Clinica psichiatrica cantonale (vedi cap.18.3.1).

18.2 Progetti conclusi nel 2016

18.2.1 Home treatment

Nel 2016 è stata implementata una nuova offerta di presa a carico sul territorio (Home treatment). Nel Bellinzonese e nelle Tre Valli, alla persona affetta da disagio psichico acuto è possibile proporre la cura direttamente a domicilio come alternativa all'ospedalizzazione presso la Clinica psichiatrica cantonale.

Vedi: <http://www4.ti.ch/dss/dsp/osc/chi-siamo/home-treatment/>

18.3 Progetti di certificazione in corso

18.3.1 Adeguamento alla nuova edizione della norma ISO

In vista dell'adeguamento alla nuova edizione della norma ISO, ha preso avvio il lavoro di analisi del contesto e del rischio applicata ai principali processi di cura dell'Organizzazione sociopsichiatrica cantonale, fra cui quelli della CPC.

A questo scopo sono stati costituiti dei gruppi di lavoro multidisciplinari ai quali sono stati presentati le novità della nuova edizione della norma, l'analisi da effettuare e lo strumento da utilizzare. Con questo lavoro s'intendono individuare per i diversi processi:

- gli elementi del contesto interno e esterno e le parti interessate che entrano in gioco nelle diverse fasi del processo e che possono avere un impatto su di esse;
- i possibili rischi (o opportunità) associati a questi elementi;
- le barriere (e gli eventuali indicatori) per i rischi individuati.

19 Conclusione e prospettive

Le attività intraprese e che intendiamo intraprendere in futuro fanno riferimento:

- alla Pianificazione sociopsichiatrica cantonale 2019-2022, nella quale si definiscono, dopo l'analisi dei bisogni emergenti della società odierna, gli ambiti di intervento prioritari;
- al Sistema gestione qualità che ha permesso, anche con l'apporto di audit esterni, di meglio sistematizzare gli aspetti della realtà ospedaliera che vanno tenuti sotto controllo.

Annesso 1: panoramica dell'offerta dell'istituto

Le informazioni relative alla struttura e alle prestazioni dell'ospedale servono a fornire una panoramica sulle dimensioni dell'ospedale e della sua offerta.

Per maggiori informazioni sull'offerta dell'istituto, potete rivolgervi all'ospedale o alla clinica, o consultare l'attuale rapporto annuale.

Psichiatria

Offerta in psichiatria

ICD-Nr.	Offerta secondo diagnosi principale alla dimissione
F0	Disturbi psichici di natura organica, compresi quelli sintomatici
F1	Disturbi psichici e comportamentali da uso di sostanze psicoattive
F2	Schizofrenia, disturbo schizotipico e disturbi deliranti
F3	Disturbi dell'umore (affettivi)
F4	Disturbi nevrotici, legati a stress e somatoformi
F5	Sindromi comportamentali associate a disfunzioni fisiologiche e a fattori fisici
F6	Disturbi della personalità e del comportamento nell'adulto
F7	Ritardo mentale
F8	Disturbi dello sviluppo psicologico
F9	Disturbi comportamentali e della sfera emozionale con esordio abituale nell'infanzia e nell'adolescenza
FX	Disturbo mentale non specificato

Osservazioni

La Clinica psichiatrica cantonale fa parte di un'organizzazione più ampia, l'Organizzazione sociopsichiatrica cantonale, che include anche strutture ambulatoriali per adulti (Servizi psico-sociali, Servizio di psichiatria e psicologia medica per la psichiatria di liaison), strutture per minori (Servizi medico-psicologici per la cura ambulatoriale e Centri psico-educativi per la cura semi-stazionaria), il Centro abitativo ricreativo e di lavoro per la cura di utenti psichiatrici adulti e anziani, i Centri diurni per adulti.

Vi sono collaborazioni puntuali con la psichiatria privata ambulatoriale e ospedaliera e, per quanto riguarda la casistica psicogeriatrica, con i servizi territoriali e le strutture che operano nel medesimo ambito.

Editore



Il modello per questo rapporto sulla qualità è pubblicato da H+:
H+ Gli Ospedali Svizzeri
Lorrainestrasse 4A, 3013 Berna

Si veda anche:

www.hplus.ch/it/prestazioni_di_servizi/qualita_e_sicurezza_per_i_pazienti/rapporto_sulla_qualita/



I simboli utilizzati in questo rapporto per le categorie ospedaliere "Cure somatiche acute", "Psichiatria" e "Riabilitazione" sono stati utilizzati solo se i moduli concernono soltanto singole categorie.

Gruppi partecipanti e partner



Il modello di questo rapporto sulla qualità è stato elaborato in collaborazione con il gruppo guida del **QABE** (Sviluppo della qualità nelle cure acute degli ospedali del Canton Berna).

Il modello viene costantemente perfezionato in collaborazione con la Commissione di specialisti Qualità Somatica Acuta (**FKQA**) di H+, i singoli Cantoni e su proposta dei fornitori di prestazioni.

Si veda anche:

www.hplus.ch/it/servicenav/portrait/commissioni_di_specialisti/qualita_somatica_acuta_fkqa



La Conferenza svizzera dei direttori e delle direttrici cantonali della sanità (**CDS**) raccomanda ai Cantoni di obbligare gli ospedali a redigere rapporti sulla qualità delle cure e di raccomandare loro l'utilizzo del modello di rapporto di H+ e la pubblicazione del rapporto sulla piattaforma di H+ www.info-ospedali.ch.

Altri partecipanti



L'Associazione nazionale per lo sviluppo della qualità negli ospedali e nelle cliniche (**ANQ**) coordina e realizza misure della qualità nei settori della medicina somatica acuta, della riabilitazione e della psichiatria.

Si veda anche: www.anq.ch/it



La **fondazione Sicurezza dei pazienti Svizzera** è una piattaforma nazionale per lo sviluppo e la promozione della sicurezza dei pazienti in Svizzera. Si avvale di reti e collaborazioni, che hanno lo scopo di favorire l'apprendimento dagli errori e di incoraggiare la cultura della sicurezza presso gli istituti sanitari. Per questo motivo coopera in via partecipativa e collaborativa con i fautori del sistema sanitario.

Si veda anche: www.patientensicherheit.ch



Il modello per il rapporto sulla qualità si basa sulle raccomandazioni "Rilevamento, analisi e pubblicazione di dati sulla qualità delle cure mediche" dell'Accademia svizzera per le scienze mediche (**ASSM**) (disponibile solo in D e F).