

Rapporto sulla qualità 2010



CLINICA LUGANESE SA
Sede Moncucco e sede San Rocco
Via Moncucco 10
6903 Lugano



Rapporto sulla qualità 2010 (V 4.0)

Seguendo le direttive di H+ qualité® e dei cantoni di Berna e Basilea-Città

H+ Schweizer Spitäler, Kliniken und Pflegeinstitutionen
H+ Hôpitaux, cliniques et institutions de soins suisses
H+ Gli Ospedali, le cliniche e gli istituti di cura svizzeri



Sommario

A	Introduzione	4
B	Strategia della qualità.....	5
B1	Strategia e obiettivi della qualità	5
B2	2-3 punti principali nell'ambito della qualità nell'anno di esercizio 2010	5
B3	Obiettivi nell'ambito della qualità raggiunti nell'anno di esercizio 2010	5
B4	Sviluppo della qualità nei prossimi anni.....	5
B5	Organizzazione della gestione della qualità	5
B6	Informazioni relative alle persone di contatto della gestione della qualità	6
C	Dati di riferimento dell'istituto e sua offerta.....	7
C1	Panoramica dell'offerta.....	7
C2	Dati di riferimento cure somatiche acute 2010	9
C3	Dati di riferimento psichiatria 2010	9
C4	Dati di riferimento riabilitazione 2010	10
C4-1	Offerta prestazioni e dati di riferimento della riabilitazione ospedaliera	10
C4-2	Collaborazione nella rete di assistenza	11
C4-3	Offerta di prestazioni e dati di riferimento delle cliniche diurne (riabilitazione ambulatoriale)..	12
C4-4	Risorse umane.....	12
C5	Dati di riferimento cure per lungodegenti 2010	13
D	Misure della qualità	14
D1	Misure della soddisfazione	14
D1-1	Soddisfazione dei pazienti o dei residenti.....	14
D1-2	Soddisfazione dei familiari	16
D1-3	Soddisfazione dei collaboratori.....	17
D1-4	Soddisfazione dei medici invianti	18
D2	Indicatori ANQ	19
D2-1	Riammissioni potenzialmente evitabili con SQLape.....	19
D2-2	Reinterventi potenzialmente evitabili con SQLape	20
D2-3	Infezioni postoperatorie del sito chirurgico con SwissNOSO	21
D2-4	Rilevamento della soddisfazione dei pazienti 2009 con PEQ (versione ANQ)	23
D3	Altre misure di qualità nell'anno di esercizio 2010	24
D3-1	Infezioni (altre che con SwissNOSO)	24
D3-2	Cadute.....	24
D3-3	Decubiti (lesioni da pressione).....	25
D3-4	Misure restrittive della libertà	25
D3-5	Catetere permanente	26
D3-6	Altro tema di misura	26
D4	Registro / monitoraggio per il confronto esterno nell'ambito della promozione della qualità	28
E	Attività e progetti di miglioramento.....	29
E1	Certificazioni e norme / standard applicati.....	29
E2	Panoramica sui progetti in corso concernenti la qualità	29
E3.....	Progetti di promozione della qualità selezionati	30
F	Conclusione e prospettive	31
G	Colophon	32
H	Allegati	33

Per migliorare la leggibilità del rapporto sulla qualità è utilizzata soltanto la forma maschile. I termini come "paziente", "medico", "specialista", ecc. si intendono tuttavia sempre riferiti ai due sessi.

La Clinica Luganese SA è una struttura ospedaliera fondata nel 1900 e gestita dal 1906 nella forma di una società anonima. L'intero capitale azionario è detenuto dalla Congregazione delle Suore Infermiere dell'Addolorata, le quali hanno nel tempo dato una forte impronta alla Clinica, trasmettendo in particolare al personale laico l'amore e l'attenzione per il paziente.

La Clinica è gestita secondo i principi del "No Profit", fatto questo che ha permesso negli anni alla Clinica di continuare a finanziare con i propri mezzi il rinnovamento dell'infrastruttura e delle tecnologie. Il risultato di questa politica di re-investimento è stata la messa a disposizione della popolazione del Canton Ticino di una struttura ospedaliera all'avanguardia e in grado di garantire prestazioni sanitarie di ottimo livello.

Anche gli investimenti nel campo delle risorse umane hanno potuto essere garantiti nel tempo grazie all'ottimo andamento dell'attività sanitaria e al forte radicamento del principio del "No Profit". Il rapporto tra collaboratori della Clinica e pazienti trattati è restato costante nel tempo e una percentuale elevata di collaboratori ha avuto la possibilità seguire una formazione che gli permette di continuare ad offrire un contributo importante allo sviluppo della struttura e dell'organizzazione.

Fino a fine 2008 l'attività sanitaria era suddivisa su due sedi: quella di San Rocco e quella di Moncucco. Dal novembre dello stesso anno la sede di San Rocco è stata chiusa e l'intera attività sanitaria è stata concentrata nella sede di Moncucco, dove la Clinica dispone attualmente di 184 posti letto riconosciuti dalla pianificazione ospedaliera cantonale. I principali campi di attività sono quelli della chirurgia, dell'ortopedia, della medicina interna, della geriatria e della reumatologia. Ai centri di competenza dove viene raggruppata l'attività stazionaria sono affiancati alcuni servizi specialistici, quali ad esempio le cure continue, il pronto soccorso, il laboratorio d'analisi, la radiologia, la fisioterapia, l'epatologia, l'oncologia, la radioterapia, ecc..

I medici attivi in Clinica sono legati alla struttura da un contratto di accreditamento. In pratica i medici mantengono il libero esercizio e la propria indipendenza per quanto riguarda l'attività di studio medico, sono invece strettamente legati alla Clinica per la cura in regime di degenza dei loro pazienti. Per l'attività dei medici in Clinica, il raggruppamento in centri di competenza si è rivelata un'ottima scelta, che permette in particolare di unificare la presa a carico all'interno dei singoli reparti. Per il medico accreditato, il fatto di mantenere il proprio studio medico ha tre grandi vantaggi:

- migliora sensibilmente la continuità delle cure, infatti il paziente viene curato dapprima nello studio medico, entra in Clinica se necessita di un ricovero e continua ad essere seguito dal medico in studio in caso di necessità
- diminuisce la distanza esistente tra medici presenti sul territorio e medici attivi all'interno della struttura ospedaliera
- favorisce la nascita di una fitta rete di professionisti della sanità che collaborano in modo armonioso nell'interesse dei pazienti e non in funzione di una rigida organizzazione piramidale.

A seguito dell'unificazione delle due strutture, quella di San Rocco e di Moncucco, è stato possibile riunire sotto uno stesso tetto l'attività legata alla medicina somatica acuta (con i relativi mandati) e quella maggiormente legata alla continuazione delle cure e alla riabilitazione, precedentemente concentrata nella sede di San Rocco. Da poco la Clinica Luganese ha quindi il grosso vantaggio di poter offrire l'intera presa a carico dei propri pazienti: può infatti offrire cure ambulatoriali per il tramite dei propri medici presenti sul territorio, prestazioni specialistiche ambulatoriali, cure urgenti in regime di degenza, continuazione delle cure o cure riabilitative con media-lunga degenza, riabilitazione ambulatoriale e controlli post degenza presso lo studio di uno dei medici accreditati.

B

Strategia della qualità

B1 *Strategia e obiettivi della qualità*

In fase di ristrutturazione e di fusione delle cliniche di Moncucco e San Rocco la direzione si è data l'obiettivo strategico di creare un sistema di gestione integrato basato sui principi della gestione della qualità.

La qualità è per noi una dimensione dinamica e la creazione di un sistema di gestione integrato vuole essere il punto di partenza e non quello di arrivo. L'obiettivo ultimo che tutti i collaboratori sono chiamati a condividere è quello del miglioramento continuo della qualità. Siamo consapevoli che il miglioramento può essere raggiunto solo misurando il livello di qualità per mezzo di indicatori e ricercando costantemente nuove soluzioni in grado di farci progredire.

La qualità è un elemento ancorato esplicitamente nella strategia, rispettivamente negli obiettivi aziendali.

B2 *2-3 punti principali nell'ambito della qualità nell'anno di esercizio 2010*

Il 2010 è stato il secondo anno d'attività in seguito alla fusione delle due sedi della Clinica. Questo ha segnato l'inizio di un percorso di riorganizzazione di alcune attività e di assestamento di altre. Durante il 2009 e 2010, la revisione di alcuni processi e procedure di lavoro si è avviata con l'obiettivo di identificare, promuovere ed ottimizzare le sinergie nate.

Nel campo della qualità un passo fondamentale è stato fatto con l'introduzione di indicatori di qualità (indicatori di processo, di soddisfazione e di risultato) che vengono monitorizzati con regolarità. Le informazioni raccolte servono da subito per definire le priorità dei prossimi interventi e per monitorizzare i risultati degli interventi decisi.

B3 *Obiettivi nell'ambito della qualità raggiunti nell'anno di esercizio 2010*

Definizione di un set di indicatori e della periodicità di rilevamento e d'analisi
Miglioramento nel trattamento e prevenzione dell'insorgenza di lesioni da decubito
Controllo continuo delle infezioni post-operatorie e analisi dei problemi riscontrati
Inizio dell'utilizzo del questionario PEQ per la rilevazione della soddisfazione dei pazienti.

B4 *Sviluppo della qualità nei prossimi anni*

- Ampliamento del set d'indicatori e regolarizzazione dell'analisi per misurare l'impatto delle decisioni prese e delle azioni di miglioramento concordate
- Introduzione di un sistema interno in grado di valutare in modo globale e condiviso i problemi esistenti, i reclami e le proposte di miglioramento
- Rilevazione elettronica dei dati sanitari

B5 *Organizzazione della gestione della qualità*

La gestione della qualità è rappresentata nella Direzione.

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

<input type="checkbox"/>	La gestione della qualità è una funzione di linea alle dirette dipendenze della Direzione.
<input type="checkbox"/>	Altra forma organizzativa, precisamente:
Risorse umane	% sono a disposizione dell'unità operativa che si occupa di gestione della qualità.

B6 Informazioni relative alle persone di contatto della gestione della qualità

Titolo, nome, COGNOME	Tel. (diretto)	E-mail	Posizione / Funzione
Christian Camponovo	091 960 86 12	Christian.camponovo@clinicaluganese.ch	Direttore/supervisione qualità (10%)
Maria Mancuso	091 960 81.11	maria.mancuso@clinicaluganese.ch	Amministratrice qualità (100%)
Maria Pia Pollizzi	091 960 81 11	mariapia.pollizzi.@clinicaluganese.ch	Caposettore/ Responsabile indicatori processo infermieristici (15%)
Eleonora Liva	091 960 81 11	eleonora.liva@clinicaluganese.ch	Caposettore/Responsabile indicatori processo infermieristici (15%)
Dolores Gehringer	091 960 81 11	dolores.gehringer@clinicaluganese.ch	Responsabile finanze/responsabile dati (10%)
Monica Di Bacco	091 960 81 11	monica.dibacco@clinicaluganese.ch	Responsabile formazione progetti qualità (20%)
Morena Tonet	0091 960 81 11	morena.tonet@clinicaluganese.ch	Infermiera/responsabile progetto infezioni sito chirurgico(40%)
Pietro Antonini	091 960 81.11	pietro.antonini@clinicaluganese.ch	Direttore sanitario/responsabile igiene ospedaliera (10%)
Nicola Ghisletta	091 960 81.11	nicola.ghisletta@clinicaluganese.ch	Capoclinica/medico responsabile indicatori processo (5%)

C

Dati di riferimento dell'istituto e sua offerta

Le informazioni relative alla struttura e alle prestazioni dell'ospedale servono a fornire una **panoramica** sulle dimensioni dell'ospedale e la sua offerta. Potete trovare maggiori informazioni sulla nostra offerta di prestazioni mediche, terapeutiche e specializzate nel sito

www.informazioneospedaliera.ch → Ricerca ospedaliera → Ricerca regionale → Nome della clinica → Clinica Luganese SA.

→ Capitolo "Prestazioni" → "Settori specifici", "Dotazione in apparecchiature" o "Comfort & Servizio"

Gruppo ospedaliero	
<input type="checkbox"/>	Noi siamo un gruppo di di ospedali / cliniche con le seguenti sedi :

C1 Panoramica dell'offerta

Discipline mediche offerte	Nelle sedi	Collaborazione nella rete di assistenza (con altri ospedali / istituti, medici convenzionati, ecc.)
Allergologia e immunologia	Sede Moncucco e San Rocco	Medici accreditati
Chirurgia generale	Sede Moncuco	Medici accreditati
Anestesiologia e rianimazione <i>(Impiego di narcosi, cure intense, medicina d'urgenza e terapia del dolore)</i>	Sede Moncucco	Cardiocentro Ticino
Dermatologia e venereologia <i>(Trattamento delle malattie cutanee e veneree)</i>	Sede Moncucco e Sede San Rocco	Medici consulenti
Ginecologia e ostetricia <i>(Prevenzione, diagnosi e terapia delle malattie femminili)</i>	Sede Moncucco	Medici accreditati
Genetica medica <i>(Consulenza, diagnosi e terapia delle malattie ereditarie)</i>	-	
Chirurgia della mano	Sede Moncucco	Medici accreditati
Chirurgia vascolare di cuore e torace <i>(Interventi chirurgici sul cuore e i vasi del torace)</i>	Sede Moncucco	Medici accreditati
Medicina interna generale con le seguenti specializzazioni (medici specialisti, personale infermieristico specializzato):		
<input checked="" type="checkbox"/> Angiologia <i>(Trattamento delle malattie dei vasi sanguigni e linfatici)</i>	Sede Moncucco	Medici consulenti
<input checked="" type="checkbox"/> Endocrinologia e diabetologia <i>(Trattamento delle malattie del metabolismo e della secrezione interna)</i>	Sede Moncucco	Medici consulenti
<input checked="" type="checkbox"/> Gastroenterologia <i>(Trattamento delle malattie degli organi della digestione)</i>	Sede Moncucco	Medici consulenti
<input checked="" type="checkbox"/> Geriatria <i>(Cura delle malattie degli anziani)</i>	Sede Moncucco e Sede San Rocco	Medici accreditati

Discipline mediche offerte (2 ^a pagina)	Nelle sedi	Collaborazione nella rete di assistenza (con altri ospedali / istituti, medici convenzionati, ecc.)
<input checked="" type="checkbox"/> Ematologia <i>(Trattamento delle malattie del sangue, degli organi emopoietici e del sistema linfatico)</i>	Sede Moncucco	Medici consulenti
<input checked="" type="checkbox"/> Epatologia <i>(Trattamento delle malattie del fegato)</i>	Sede Moncucco	Medici accreditati
<input checked="" type="checkbox"/> Infettivologia <i>(Trattamento delle malattie infettive)</i>	Sede Moncucco	Medici accreditati
<input checked="" type="checkbox"/> Cardiologia <i>(Trattamento delle malattie del cuore e della circolazione)</i>	Sede Moncucco	Medici accreditati
<input checked="" type="checkbox"/> Oncologia medica <i>(Trattamento delle malattie tumorali)</i>	Sede Moncucco	Medici accreditati
<input checked="" type="checkbox"/> Nefrologia <i>(Trattamento delle malattie dei reni e delle vie urinarie efferenti)</i>	Sede Moncucco	Medici consulenti
<input checked="" type="checkbox"/> Medicina fisica e riabilitativa <i>(Trattamento delle malattie dell'apparato di sostegno e locomotore, esclusi interventi chirurgici)</i>	Sede Moncucco e San Rocco	Medici accreditati
<input checked="" type="checkbox"/> Pneumologia <i>(Trattamento delle malattie degli organi respiratori)</i>	Sede Moncucco	Medici consulenti
Medicina intensiva	Sede Moncucco	Letti di cure continue
Chirurgia mascellare e facciale (maxilofacciale)	-	
Chirurgia pediatrica	-	
Cure per lungodegenti	Sede San Rocco	Medici accreditati
Neurochirurgia	-	
Neurologia <i>(Trattamento delle malattie del sistema nervoso)</i>	Sede Moncucco	Medici consulenti
Oftalmologia <i>(Prevenzione, diagnosi e terapia delle malattie dell'occhio)</i>	Sede Moncucco	Medici accreditati
Ortopedia e traumatologia <i>(Chirurgia delle ossa e infortunistica)</i>	Sede Moncucco	Medici accreditati
Otorinolaringoiatria ORL <i>(Prevenzione, diagnosi e terapia delle malattie della gola, del naso e delle orecchie)</i>	Sede Moncucco	Medici accreditati
Pediatria <i>(Prevenzione, diagnosi e terapia delle malattie dei bambini)</i>	-	
Medicina palliativa <i>(Trattamento per alleviare i dolori dei pazienti affetti da malattie inguaribili gravi(ssime))</i>	Sede Moncucco e San Rocco	Hospice Ticino
Chirurgia plastica ricostruttiva ed estetica	Sede Moncucco	Medici accreditati
Psichiatria e psicoterapia	-	
Radiologia <i>(Radiografia e altre tecniche di imaging)</i>	Sede Moncucco	
Medicina tropicale e da viaggio	Sede Moncucco	Medici accreditati
Urologia <i>(Trattamento delle malattie delle vie urinarie efferenti e degli organi sessuali maschili)</i>	Sede Moncucco	Medici accreditati

I processi di guarigione sono complessi e richiedono numerose prestazioni terapeutiche che integrano in modo ottimale l'operato dei medici e degli infermieri.

Offerte di specialità terapeutiche	Nelle sedi	Collaborazione nella rete di assistenza (con altri ospedali / istituti, studi privati di terapia, ecc.)
Consulenza diabetologica	Sede Moncucco e San Rocco	Medici consulenti
Ergoterapia	-	
Consulenza nutrizionale	Sede Moncucco e San Rocco	
Logopedia	-	
Neuropsicologia	Sede Moncucco e San Rocco	
Fisioterapia	Sede Moncucco e San Rocco	
Psicologia	-	
Psicoterapia	-	

C2 Dati di riferimento cure somatiche acute 2010

Dati di riferimento	Valori 2010	Valori 2009 (per confronto)	Osservazioni
Numero di pazienti ambulatoriali ,	28'386	28'360	
di cui n. neonati sani ambulatoriali	0	0	
Numero di pazienti degenti ,	6'278	6'111	
di cui n. neonati sani degenti	0	0	
Giornate di degenza prestate	64'520	64'436	
Media dei letti gestiti al 31.12.2010	184	184	
Durata media della degenza, in giorni	8,3 Moncucco 17.2 San Rocco	8,4 Moncucco 16,5 San Rocco	La degenza media della sede di Moncucco scende a 7,6% scorporando i casi della geriatria
Occupazione media dei letti	96%	96%	

C3 Dati di riferimento psichiatria 2010

Dati di riferimento ambulatorio				
	Numero di trattamenti effettuati (casi)	Numero di posti di cura offerti	Durata media dei trattamenti, in ore	
Ambulatoriale		---	---	---
Day Hospital				---
Dati di riferimento degenza				
	Media dei letti gestiti	Numero di pazienti trattati	Durata media della degenza, in giorni	Giornate di degenza prestate
Degenza				

C4 Dati di riferimento riabilitazione 2010

C4-1 Offerta prestazioni e dati di riferimento della riabilitazione ospedaliera

Come devono essere interpretati il numero di dimissioni e il numero delle giornate di degenza?

- ❶ Considerati insieme, il **numero di dimissioni** e il **numero giorni delle giornate di degenza** nel 2010 indicano l'esperienza di cui si dispone in una determinata disciplina e la complessità dei trattamenti dei pazienti. Due cliniche più o meno della stessa grandezza (numero di giornate di degenza) possono senz'altro avere un numero differente di dimissioni, perché la gravità delle malattie o delle lesioni è diversa. I feriti gravi hanno bisogno di più tempo prima di raggiungere di nuovo una certa autonomia nella vita quotidiana. Di conseguenza, a parità di giorni di degenza, le degenze più lunghe comportano un minor numero di dimissioni.

Discipline offerte in degenza	Nelle sedi	Numero di dimissioni	Giornate di degenza prestate
Riabilitazione geriatrica			
Riabilitazione internistica			
Riabilitazione cardiaca			
Riabilitazione muscolo-scheletrica			
Riabilitazione neurologica			
Riabilitazione oncologica			
Riabilitazione pediatrica			
Riabilitazione psicosomatica			
Riabilitazione polmonare			
Reparto di riabilitazione intensiva			

C4-2 Collaborazione nella rete di assistenza

A) Sono offerte prestazioni di riabilitazione anche al di fuori della clinica?

- i Le cliniche di riabilitazione possono offrire le loro **conoscenze e la loro infrastruttura anche** all'esterno, p.es. sottoforma di reparti di riabilitazione in ospedali per cure somatiche acute (gestiti da una clinica di riabilitazione) oppure come cliniche diurne indipendenti in città / centri. Tali offerte vanno a vantaggio dei pazienti, dato che viene offerto un trattamento più diretto e più semplice, con minori interruzioni della terapia.
- i Per le prestazioni specialistiche destinate a casi più complessi occorre spesso una **stretta collaborazione a livello locale** con altri ospedali che dispongono della necessaria **infrastruttura**. La vicinanza fra le cliniche di riabilitazione e i partner specializzati semplifica molto la collaborazione prima e dopo il trattamento riabilitativo in degenza.
- i Per cure molto **specifiche** spesso occorre collaborare con **specialisti esterni** secondo il bisogno (servizi di "consulenza" disciplinati esattamente per contratto, per esempio con terapisti della deglutizione o specialisti di naso-orecchie-occhi nel caso di una riabilitazione neurologica). Questa **collaborazione "in rete"** con specialisti prima e dopo le cure ospedaliere fornisce un contributo essenziale per la qualità di un trattamento ottimale.

In altri ospedali / cliniche: proprie offerte all'esterno		In degenza	Ambulatoriale
		<input type="checkbox"/> sì	<input type="checkbox"/> sì
		<input type="checkbox"/> sì	<input type="checkbox"/> sì
Ospedale più vicino, località	Offerta prestazioni / Infrastruttura	Distanza (km)	
	Unità di cure intense in ospedale per cure somatiche acute	... km	
	Pronto soccorso in ospedale per cure somatiche acute	... km	
Collaborazione con specialisti / cliniche esterni	Disciplina		

C4-3 Offerta di prestazioni e dati di riferimento delle **cliniche diurne** (riabilitazione ambulatoriale)

Qual è l'offerta di una clinica per trattamenti relativamente semplici o trattamenti dopo una degenza?

- ❶ In base al numero di trattamenti / sedute per giorno e paziente si può stimare l'**intensità del trattamento** del paziente che si può presumere in media nella clinica in questione per una data disciplina.

Discipline offerte ambulatorialmente	Nelle sedi	Numero medio di trattamenti / sedute per giorno e paziente	Numero di casi	Osservazioni
Riabilitazione geriatrica				
Riabilitazione internistica				
Riabilitazione cardiaca				
Riabilitazione muscolo-scheletrica				
Riabilitazione neurologica				
Riabilitazione oncologica				
Riabilitazione pediatrica				
Riabilitazione psicosomatica				
Riabilitazione polmonare				
Reparto di riabilitazione intensiva				

C4-4 Risorse umane

Per la categoria specifica di riabilitazione ci sono i medici specialisti necessari?

- ❶ Per una terapia adeguata occorrono medici specialisti specifici. È solo con la combinazione di vari specialisti che diventano possibili i trattamenti complessi.
- ❷ Nella riabilitazione le attività del personale infermieristico differiscono notevolmente da quelle nell'ospedale per cure somatiche acute. Perciò qui si può trovare un'indicazione del numero di infermieri diplomati con esperienza specifica nella riabilitazione.

Specializzazioni disponibili	Disponibile nella clinica?	Nelle sedi	
Specialista di medicina fisica e riabilitativa	<input type="checkbox"/> sì		
Specialista di neurologia	<input type="checkbox"/> sì		
Specialista di riabilitazione polmonare	<input type="checkbox"/> sì		
Specialista di riabilitazione cardiaca	<input type="checkbox"/> sì		
Specialista di geriatria / medicina interna	<input type="checkbox"/> sì		
Specialista di psichiatria	<input type="checkbox"/> sì		
Infermieri diplomati con esperienza specifica nella riabilitazione	Numero di collaboratori		Numero di posti a tempo pieno
Infermieri specializzati in riabilitazione			

C5 *Dati di riferimento cure per lungodegenti 2010*

Dati di riferimento	Valori 2010	Valori 2009 (per confronto)	Osservazioni
Numero totale di residenti al 31.12.2010			
Giornate di degenza prestate			
Media dei letti gestiti al 31.12.2010			
Durata media della degenza, in giorni			
Occupazione media			

D

Misure della qualità

D1 Misure della soddisfazione

Nel fare confronti del grado di soddisfazione dei diversi ospedali bisogna essere cauti. Si possono confrontare fra loro soltanto gli ospedali che misurano la soddisfazione con la stessa metodologia (strumento di misura, modo di procedere; si vedano al riguardo le informazioni per il pubblico specializzato) e hanno una struttura simile (dimensioni, offerta; si veda al riguardo il capitolo C "Dati di riferimento dell'istituto e sua offerta").

D1-1 Soddisfazione dei pazienti o dei residenti

La misura della soddisfazione dei pazienti o dei residenti fornisce agli istituti preziose informazioni sull'impressione che l'ospedale (rispettivamente l'istituto) ha fatto ai pazienti (rispettivamente ai residenti).

Nella struttura si misura la soddisfazione dei pazienti?		
<input type="checkbox"/>	No , il nostro istituto non misura la soddisfazione dei pazienti.	
<input checked="" type="checkbox"/>	Sì , il nostro istituto misura la soddisfazione dei pazienti.	
<input checked="" type="checkbox"/>	Tuttavia nell'anno di esercizio 2010 non è stata eseguita nessuna misura .	Ultimo rilevamento: 2009 Prossimo rilevamento:
<input checked="" type="checkbox"/>	Sì. Nell'anno di esercizio 2010 è stata eseguita una misura.	

In quali sedi / in quali settori specialistici è stato eseguito l'ultimo sondaggio?		
<input checked="" type="checkbox"/>	In tutta la struttura / in tutte le sedi oppure... →	<input type="checkbox"/> ...solo nelle seguenti sedi:
<input checked="" type="checkbox"/>	In tutte le discipline / settori specialistici / reparti oppure... →	<input type="checkbox"/> ...solo nelle seguenti discipline / settori specialistici / reparti:

Risultati dell'ultimo sondaggio		
	Grado di soddisfazione	Valutazione dei risultati / Osservazioni
Struttura complessiva		Vedi paragrafo D2-4
Risultati per settore	Grado di soddisfazione	Valutazione dei risultati / Osservazioni
<input type="checkbox"/>	La misura non è ancora conclusa . Non sono ancora disponibili i risultati.	
<input type="checkbox"/>	L'istituto rinuncia alla pubblicazione dei risultati.	
<input checked="" type="checkbox"/>	I risultati vengono confrontati con quelli di altri ospedali (benchmark).	

Informazioni per il pubblico specializzato: strumento di misura utilizzato per l'ultimo sondaggio				
<input type="checkbox"/> Mecon	<input type="checkbox"/> Altro strumento di misura esterno			
<input type="checkbox"/> Picker	Nome dello strumento		Nome dell'istituto di misurazione	
<input checked="" type="checkbox"/> VO: PEQ				
<input type="checkbox"/> MüPF(-27)				
<input type="checkbox"/> POC(-18)				
<input type="checkbox"/> Strumento interno proprio				
Descrizione dello strumento				
Criteri di inclusione				
Criteri di esclusione				
Tasso di risposta (in %)		Lettere di richiamo?	<input type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì

Le critiche e le lodi dei pazienti forniscono agli istituti - insieme alle misure della soddisfazione dei pazienti - indicazioni concrete dei punti dove possono ulteriormente migliorare. Per questo motivo molti ospedali hanno istituito una gestione dei reclami o un ombudsman.

Il vostro istituto dispone di una gestione dei reclami o di un ombudsman per i pazienti?	
<input type="checkbox"/>	No , il nostro istituto non dispone di una gestione dei reclami / un ombudsman.
<input checked="" type="checkbox"/>	Sì , il nostro istituto dispone di una gestione dei reclami / un ombudsman . PSe necessario potete rivolgervi a:
Denominazione del servizio	Gestione della qualità
Nome dell'interlocutore	Maria Mancuso
Funzione	Amministratrice del sistema di gestione della qualità
Raggiungibile (telefono, e-mail, orari)	maria.mancuso@clinicaluganese.ch
Osservazioni	

D1-2 Soddisfazione dei familiari

La misura della soddisfazione dei familiari fornisce agli istituti preziose informazioni sull'impressione che l'ospedale e le cure hanno fatto ai familiari dei pazienti. La misura della soddisfazione dei familiari è consigliabile nel caso dei bambini e dei pazienti, il cui stato di salute non consente di misurare direttamente la loro soddisfazione.

Nella struttura si misura la soddisfazione dei familiari?			
<input checked="" type="checkbox"/>	No, il nostro istituto non misura la soddisfazione dei familiari.		
<input type="checkbox"/>	Sì, il nostro istituto misura la soddisfazione dei familiari.		
<input type="checkbox"/>	Tuttavia nell'anno di esercizio 2010	Ultimo rilevamento:	Prossimo rilevamento:
	non è stata eseguita nessuna misura .		
<input type="checkbox"/>	Sì. Nell'anno di esercizio 2010 è stata eseguita una misura.		

In quali sedi / in quali settori specialistici è stato eseguito l'ultimo sondaggio?			
<input type="checkbox"/>	In tutta la struttura / in tutte le sedi oppure... →	<input type="checkbox"/>	...solo nelle seguenti sedi:
<input type="checkbox"/>	In tutte le discipline / settori specialistici / reparti oppure... →	<input type="checkbox"/>	...solo nelle seguenti discipline / settori specialistici / reparti:

Risultati dell'ultimo sondaggio		
	Grado di soddisfazione	Valutazione dei risultati / Osservazioni
Struttura complessiva		
Risultati per settore	Grado di soddisfazione	Valutazione dei risultati / Osservazioni
<input type="checkbox"/>	La misura non è ancora conclusa . Non sono ancora disponibili i risultati.	
<input type="checkbox"/>	L'istituto rinuncia alla pubblicazione dei risultati.	
<input type="checkbox"/>	I risultati vengono confrontati con quelli di altri ospedali (benchmark).	

Informazioni per il pubblico specializzato: strumento di misura utilizzato per l'ultimo sondaggio				
<input type="checkbox"/>	Strumento di misura esterno			
	Nome dello strumento		Nome dell'istituto di misura	
<input type="checkbox"/>	Strumento interno proprio			
Descrizione dello strumento				
Criteri di inclusione				
Criteri di esclusione				
Tasso di risposta (in %)			Lettere di richiamo?	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sì

D1-3 Soddisfazione dei collaboratori

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

Nella struttura si misura la soddisfazione dei collaboratori?			
<input type="checkbox"/>	No , il nostro istituto non misura la soddisfazione dei collaboratori.		
<input checked="" type="checkbox"/>	Sì , il nostro istituto misura la soddisfazione dei collaboratori.		
<input checked="" type="checkbox"/>	Tuttavia nell'anno di esercizio 2010 non è stata eseguita nessuna misura .	Ultimo rilevamento: 2009	Prossimo rilevamento:
<input type="checkbox"/>	Sì. Nell'anno di esercizio 2010 è stata eseguita una misura.		

In quali sedi / in quali settori specialistici è stato eseguito l'ultimo sondaggio?			
<input checked="" type="checkbox"/>	In tutta la struttura / in tutte le sedi oppure... →	<input type="checkbox"/>	...solo nelle seguenti sedi:
<input checked="" type="checkbox"/>	In tutte le discipline / settori specialistici / reparti oppure... →	<input type="checkbox"/>	...solo nelle seguenti discipline / settori specialistici / reparti:

Risultati dell'ultimo sondaggio		
	Grado di soddisfazione	Valutazione dei risultati / Osservazioni
Struttura complessiva	90.68%	Risultati calcolati sui questionari rientrati
Risultati per settore	Risultati	Valutazione dei risultati / Osservazioni
<input type="checkbox"/>	La misura non è ancora conclusa . Non sono ancora disponibili i risultati.	
<input type="checkbox"/>	L'istituto rinuncia alla pubblicazione dei risultati.	
<input type="checkbox"/>	I risultati vengono confrontati con quelli di altri ospedali (benchmark).	

Informazioni per il pubblico specializzato: strumento di misura utilizzato per l'ultimo sondaggio				
<input checked="" type="checkbox"/>	Strumento di misura esterno			
	Nome dello strumento	Inchiesta di soddisfazione delle collaboratrici e dei collaboratori.	Nome dell'istituto di misura	Stevemarco Sagi
<input type="checkbox"/>	Strumento interno proprio			
Descrizione dello strumento				
Criteri di inclusione				
Criteri di esclusione				
Tasso di risposta (in %)	36.38%	Lettere di richiamo?	<input checked="" type="checkbox"/> No	<input type="checkbox"/> Sì

D1-4 Soddisfazione dei medici inviati

Nella scelta dell'ospedale svolgono un ruolo importante anche le persone che dispongono il ricovero (medici di famiglia, specialisti con studio privato). Molti pazienti si fanno curare nell'ospedale consigliato dal loro medico. La misura di questo grado di soddisfazione fornisce agli istituti preziose informazioni sull'impressione che la struttura e le cure prestate ai pazienti fatti ricoverare hanno fatto su chi ha disposto il ricovero.

Nella struttura si misura la soddisfazione di chi ha disposto il ricovero?			
<input checked="" type="checkbox"/>	No , il nostro istituto non misura la soddisfazione di chi ha disposto il ricovero.		
<input type="checkbox"/>	Sì , il nostro istituto misura la soddisfazione di chi ha disposto il ricovero.		
<input type="checkbox"/>	Tuttavia nell'anno di esercizio 2010 non è stata eseguita nessuna misura .	Ultimo rilevamento:	Prossimo rilevamento:
<input type="checkbox"/>	Sì. Nell'anno di esercizio 2010 è stata eseguita una misura.		

In quali sedi / in quali settori specialistici è stato eseguito l'ultimo sondaggio?			
<input type="checkbox"/>	In tutta la struttura / in tutte le sedi oppure... →	<input type="checkbox"/>	...solo nelle seguenti sedi:
<input type="checkbox"/>	In tutte le discipline / settori specialistici / reparti oppure... →	<input type="checkbox"/>	...solo nelle seguenti discipline / settori specialistici / reparti:

Risultati dell'ultimo sondaggio		
Risultati	Grado di soddisfazione	Valutazione dei risultati / Osservazioni
Struttura complessiva		
Risultati per settore	Risultati	Valutazione dei risultati / Osservazioni
<input type="checkbox"/>	La misura non è ancora conclusa . Non sono ancora disponibili i risultati.	
<input type="checkbox"/>	L'istituto rinuncia alla pubblicazione dei risultati.	
<input type="checkbox"/>	I risultati vengono confrontati con quelli di altri ospedali (benchmark).	

Informazioni per il pubblico specializzato: strumento di misura utilizzato per l'ultimo sondaggio				
<input type="checkbox"/>	Strumento di misura esterno			
	Nome dello strumento		Nome dell'istituto di misura	
<input type="checkbox"/>	Strumento interno proprio			
	Descrizione dello strumento			
	Criteri di inclusione			
	Criteri di esclusione			
	Tasso di risposta (in %)		Lettere di richiamo?	<input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sì

D2 Indicatori ANQ

Nell'Associazione nazionale per lo sviluppo della qualità negli ospedali e nelle cliniche (ANQ) sono rappresentati l'associazione H+, i Cantoni, la federazione della casse malati santésuisse e le assicurazioni sociali federali. Scopo dell'ANQ è il coordinamento e l'attuazione di misure per lo sviluppo della qualità a livello nazionale, in particolare la realizzazione uniforme delle misure della qualità negli ospedali e nelle cliniche al fine di documentare, perfezionare e migliorare la qualità. Per maggiori informazioni: www.anq.ch

Cure somatiche acute:

Per il 2010 l'ANQ ha raccomandato di effettuare le seguenti misure di qualità:

- Misura delle riammissioni potenzialmente evitabili con SQLape
- Misura dei reinterventi potenzialmente evitabili con SQLape
- Misura dei tassi di infezione dopo determinati interventi chirurgici secondo SwissNOSO

Psichiatria e riabilitazione:

Nel 2010 l'ANQ non ha raccomandato nessun indicatore di qualità specifico per queste due tipologie

Un **indicatore** non è una misura esatta, bensì un "segnale" che rende attenti a un possibile problema di qualità. Per accertare se poi il problema sussista effettivamente, spesso bisogna ricorrere a un'analisi dettagliata.

D2-1 Riammissioni potenzialmente evitabili con SQLape

Questo indicatore misura la qualità della preparazione di una dimissione dall'ospedale. Con il metodo SQLape una riammissione viene considerata potenzialmente evitabile se è in relazione a una diagnosi che era già stata formulata con il precedente ricovero, se non era prevedibile (non pianificata) e se avviene **entro 30 giorni**. Perciò le visite di follow up pianificate e i ricoveri ripetuti pianificati, p.es. nel quadro di un trattamento contro il cancro, non vengono contati.

Maggiori informazioni per il pubblico specializzato: www.anq.ch e www.sqlape.com.

Nella struttura il tasso di riammissioni potenzialmente evitabili viene misurato con SQLape?			
<input type="checkbox"/>	No , il nostro istituto non misura il tasso di riammissioni potenzialmente evitabili con SQLape.		
<input checked="" type="checkbox"/>	Sì , il nostro istituto misura il tasso di riammissioni potenzialmente evitabili con SQLape.		
<input type="checkbox"/>	Tuttavia nell'anno di esercizio 2010 non è stata eseguita nessuna misura .	Ultimo rilevamento:	Prossimo rilevamento:
<input checked="" type="checkbox"/>	Sì. Nell'anno di esercizio 2010 è stata eseguita una misura.		

In quali sedi / in quali settori specialistici è stata eseguita l'ultima misura?			
<input checked="" type="checkbox"/>	In tutta la struttura / in tutte le sedi oppure... →	<input type="checkbox"/>	...solo nelle seguenti sedi:
<input checked="" type="checkbox"/>	In tutte le discipline / settori specialistici / reparti oppure... →	<input type="checkbox"/>	...solo nelle seguenti discipline / settori specialistici / reparti:

Risultati			
Numero di dimissioni nel 2010	Numero di riammissioni nel 2010	Tasso di riammissione: Risultato [%]	Istanza di analisi
			Ufficio federale di statistica UST
Valutazione dei risultati / Osservazioni			
<input checked="" type="checkbox"/>	La misura non è ancora conclusa . Non sono ancora disponibili i risultati.		
<input type="checkbox"/>	L'istituto rinuncia alla pubblicazione dei risultati.		
<input type="checkbox"/>	Le misure preventive per evitare riammissioni non volute sono descritte fra le attività di miglioramento.		

D2-2 Reinterventi potenzialmente evitabili con SQLape

Con il metodo SQLape un secondo intervento viene considerato potenzialmente evitabile se viene effettuato sulla medesima parte del corpo e non era prevedibile o se appare piuttosto come manifestazione di un insuccesso o di una complicazione postoperatoria che non come un peggioramento della malattia di base. Gli interventi puramente diagnostici (p.es. una puntura) non vengono inclusi nell'analisi. Maggiori informazioni per il pubblico specializzato: www.ang.ch e www.sqlape.com

Nella struttura il tasso di reinterventi potenzialmente evitabili viene misurato con SQLape?			
<input type="checkbox"/>	No , il nostro istituto non misura il tasso di reinterventi potenzialmente evitabili con SQLape.		
<input type="checkbox"/>	Nel nostro istituto non si eseguono interventi chirurgici (si veda anche il capitolo C "Dati di riferimento dell'istituto e sua offerta")		
<input checked="" type="checkbox"/>	Sì , il nostro istituto misura il tasso di reinterventi potenzialmente evitabili con SQLape.		
<input type="checkbox"/>	Tuttavia nell'anno di esercizio 2010	Ultimo rilevamento:	Prossimo rilevamento:
	non è stata eseguita nessuna misura .		
<input checked="" type="checkbox"/>	Sì. Nell'anno di esercizio 2010 è stata eseguita una misura.		

In quali sedi / in quali settori specialistici è stata eseguita l'ultima misura?			
<input checked="" type="checkbox"/>	In tutta la struttura / in tutte le sedi oppure... →	<input type="checkbox"/>	...solo nelle seguenti sedi:
<input checked="" type="checkbox"/>	In tutte le discipline / settori specialistici / reparti oppure... →	<input type="checkbox"/>	...solo nelle seguenti discipline / settori specialistici / reparti:

Risultati			
Numero di interventi chirurgici nel 2010	Numero di reinterventi nel 2010	Tasso di reinterventi: Risultato [%]	Istanza di analisi
			Ufficio federale di statistica UST
Valutazione dei risultati / Osservazioni			
<input checked="" type="checkbox"/>	La misura non è ancora conclusa . Non sono ancora disponibili i risultati.		
<input type="checkbox"/>	L'istituto rinuncia alla pubblicazione dei risultati.		
<input type="checkbox"/>	Le misure preventive per evitare reinterventi non voluti sono descritte fra le attività di miglioramento.		

D2-3 Infezioni postoperatorie del sito chirurgico con SwissNOSO

A volte le infezioni del sito chirurgico sono una grave complicazione postoperatoria. Di regola rendono necessario prolungare la degenza in ospedale.

Il tasso di infezione dipende fra l'altro dalla gravità delle malattie dei pazienti trattati (classificazioni ASA), dalla tecnica operatoria, dalla somministrazione di antibiotici prima dell'intervento, dalla disinfezione delle mani del personale medico e dalla disinfezione della pelle del sito chirurgico.

SwissNOSO effettua su mandato dell'ANQ misure delle infezioni dei siti chirurgici dopo determinati interventi (si vedano le tabelle seguenti). Vengono misurate tutte le infezioni che si manifestano **entro 30 giorni** dall'intervento. Maggiori informazioni per il pubblico specializzato: www.anq.ch e www.swissnoso.ch.

Nella struttura il tasso di infezioni postoperatorie del sito chirurgico viene misurato con SwissNOSO?			
<input type="checkbox"/>	No , il nostro istituto non misura il tasso di infezioni postoperatorie del sito chirurgico con SwissNOSO.		
<input type="checkbox"/>	Nel nostro istituto non si eseguono interventi chirurgici (si veda anche il capitolo C "Dati di riferimento dell'istituto e sua offerta")		
<input checked="" type="checkbox"/>	Sì , il nostro istituto misura il tasso di infezioni postoperatorie del sito chirurgico con SwissNOSO.		
<input type="checkbox"/>	Tuttavia nell'anno di esercizio 2010 (giugno 2009 - giugno 2010) non è stata eseguita nessuna misura .	Ultimo rilevamento:	Prossimo rilevamento:
<input checked="" type="checkbox"/>	Sì. Nell'anno di esercizio 2010 (giugno 2009 - giugno 2010) sono state eseguite misure.		

In quali sedi / in quali settori specialistici è stata eseguita l'ultima misura?			
<input checked="" type="checkbox"/>	In tutta la struttura / in tutte le sedi oppure... →	<input type="checkbox"/>	...solo nelle seguenti sedi:
<input type="checkbox"/>	In tutte le discipline / settori specialistici / reparti oppure... →	<input checked="" type="checkbox"/>	...solo nelle seguenti discipline / settori specialistici / reparti:
			Chirurgia, ortopedia

Risultati					
Nel 2010 il nostro istituto ha partecipato alle misure delle infezioni dopo gli interventi seguenti:	Numero di interventi esaminati	Numero di infezioni accertate dopo questi interventi	Tasso di infezione ospedale / clinica	Media degli ospedali partecipanti	Osservazioni
<input checked="" type="checkbox"/> Colecistectomia				3.9%	Dati rilevati con l'Institut Central des Hôpitaux Valaisans, non confrontabili
<input type="checkbox"/> Appendicectomia				4.5%	
<input checked="" type="checkbox"/> Intervento di ernia				1.1%	
<input checked="" type="checkbox"/> Intervento al colon				12.7%	
<input type="checkbox"/> Taglio cesareo				1.9%	
<input type="checkbox"/> Cardiochirurgia	<i>Queste misure SwissNOSO non sono ancora concluse. Non sono ancora disponibili i risultati.</i>				
<input type="checkbox"/> Primo impianto di protesi dell'anca					
<input type="checkbox"/> Primo impianto di protesi del ginocchio					

<input checked="" type="checkbox"/>	L'istituto rinuncia alla pubblicazione dei risultati.
-------------------------------------	--

¹Questi valori rappresentano le medie di tutti gli ospedali svizzeri che fra giugno 2009 e giugno 2010 hanno partecipato alle misure SwissNOSO. I valori sono stati forniti da SwissNOSO e presentati al convegno di analisi che si è svolto a Berna per gli ospedali il 4 novembre 2010. Attenzione: nei confronti con altri paesi vengono prese in considerazione soltanto le infezioni che si manifestano durante la degenza in ospedale. Ovviamente tali tassi di infezione sono minori di quelli qui pubblicati, che comprendono tutte le infezioni entro 30 giorni dall'intervento.



Le misure preventive per evitare infezioni postoperatorie del sito chirurgico sono **descritte** fra le attività di miglioramento.

D2-4 Rilevamento della soddisfazione dei pazienti 2009 con PEQ (versione ANQ)

Per il 2009 l'ANQ ha raccomandato agli ospedali e alle cliniche di partecipare a un sondaggio nazionale fra i pazienti rilevato con lo strumento PEQ.

I risultati di tutti gli ospedali che hanno partecipato alle misure si possono trovare nei siti www.hplusqualite.ch e www.anq.ch.

Maggiori informazioni per il pubblico specializzato: www.anq.ch oppure www.vereinoutcome.ch.

Nel 2009 la soddisfazione dei pazienti è stata rilevata con lo strumento PEQ?	
<input type="checkbox"/>	No, il nostro istituto non ha misurato la soddisfazione dei pazienti con il PEQ (versione ANQ).
<input checked="" type="checkbox"/>	Sì, il nostro istituto ha misurato la soddisfazione dei pazienti con il PEQ (versione ANQ).

In quali sedi / in quali settori specialistici è stato eseguito l'ultimo sondaggio?		
<input checked="" type="checkbox"/>	In tutta la struttura / in tutte le sedi oppure... →	<input type="checkbox"/> ...solo nelle seguenti sedi:
<input checked="" type="checkbox"/>	In tutte le discipline / settori specialistici / reparti oppure... →	<input type="checkbox"/> ...solo nelle seguenti discipline / settori specialistici / reparti:

Risultati Reparti di medicina	Valore	Media degli ospedali partecipanti ²	Commento
Valutazione dell'assistenza medica	5,1		
Valutazione dell'assistenza infermieristica	5,0		
Valutazione dell'organizzazione	5,1		
<input type="checkbox"/>	Nel nostro istituto non abbiamo reparti di medicina (si veda anche il capitolo C "Dati di riferimento dell'istituto e sua offerta")		

Risultati Reparti di chirurgia	Valore	Media svizzera ²	Commento
Valutazione dell'assistenza medica	5,5		
Valutazione dell'assistenza infermieristica	5,3		
Valutazione dell'organizzazione	5,4		
<input type="checkbox"/>	Nel nostro istituto non abbiamo reparti di chirurgia (si veda anche il capitolo C "Dati di riferimento dell'istituto e sua offerta")		

<input type="checkbox"/>	L'istituto rinuncia alla pubblicazione dei risultati.
--------------------------	--

² Questi valori sono le medie di tutti gli ospedali che nel 2009 hanno partecipato alla misura PEQ dell'ANQ. I valori sono stati pubblicati dall'ANQ nel marzo 2011.

D3 Altre misure di qualità nell'anno di esercizio 2010

D3-1 Infezioni (altre che con SwissNOSO)

Tema della misura	Infezioni (altre che con SwissNOSO)		
Cosa si misura?	Prevalenza delle infezioni nosocomiali		
In quali sedi / in quali settori specialistici è stata eseguita la misura nell'esercizio 2010?			
<input checked="" type="checkbox"/>	In tutta la struttura / in tutte le sedi oppure... →	<input type="checkbox"/>	...solo nelle seguenti sedi:
<input checked="" type="checkbox"/>	In tutte le discipline / settori specialistici / reparti oppure... →	<input type="checkbox"/>	...solo nelle seguenti discipline / settori specialistici / reparti:
Risultati		Valutazione dei risultati / Osservazioni	
Tasso prevalenza 2.9%			
<input type="checkbox"/>	La misura non è ancora conclusa . Non sono ancora disponibili i risultati.		
<input type="checkbox"/>	L'istituto rinuncia alla pubblicazione dei risultati.		
<input type="checkbox"/>	I risultati vengono confrontati con quelli di altri ospedali (benchmark).		
<input type="checkbox"/>	Le misure preventive sono descritte fra le attività di miglioramento.		
Informazioni per il pubblico specializzato: strumento di misura utilizzato nell'anno di esercizio 2010			
<input type="checkbox"/>	Lo strumento è stato sviluppato all'interno della struttura	Nome dello strumento:	
<input checked="" type="checkbox"/>	Lo strumento è stato sviluppato da un'istanza specializzata esterna.	Nome del fornitore / dell'istanza di analisi:	Metodo SNIP 2004

D3-2 Cadute

Tema della misura	Cadute		
Cosa si misura?			
In quali sedi / in quali settori specialistici è stata eseguita la misura nell'anno di esercizio 2010?			
<input checked="" type="checkbox"/>	In tutta la struttura / in tutte le sedi oppure... →	<input type="checkbox"/>	...solo nelle seguenti sedi:
<input checked="" type="checkbox"/>	In tutte le discipline / settori specialistici / reparti oppure... →	<input type="checkbox"/>	...solo nelle seguenti discipline / settori specialistici / reparti:
Totale cadute	Di cui hanno richiesto cure	Di cui non hanno richiesto cure	Valutazione dei risultati / Osservazioni
290	40	250	0.45% L'indicatore sulle cadute si presenta come una relazione tra il numero di cadute e il numero di giornate di cure prestate. Lo strumento utilizzato per la rilevazione è stato elaborato internamente e riprende i suggerimenti dalla Fondazione svizzera per la Sicurezza dei pazienti
<input type="checkbox"/>	La misura non è ancora conclusa . Non sono ancora disponibili i risultati.		
<input type="checkbox"/>	L'istituto rinuncia alla pubblicazione dei risultati.		
<input type="checkbox"/>	I risultati vengono confrontati con quelli di altri ospedali (benchmark).		
<input type="checkbox"/>	Le misure preventive sono descritte fra le attività di miglioramento.		
Informazioni per il pubblico specializzato: strumento di misura utilizzato nell'anno di esercizio 2010			

<input checked="" type="checkbox"/>	Lo strumento è stato sviluppato all'interno della struttura	Nome dello strumento:	Secondo indicazioni della Associazione Svizzera per la sicurezza dei pazienti
<input type="checkbox"/>	Lo strumento è stato sviluppato da un'istanza specializzata esterna.	Nome del fornitore / dell'istanza di analisi:	

D3-3 Decubiti (lesioni da pressione)

Tema della misura	Decubiti (lesioni da pressione)
Cosa si misura?	Tasso prevalenza (Metodo Verein Outcome)

In quali sedi / in quali settori specialistici è stata eseguita la misura nell'anno di esercizio 2010?		
<input checked="" type="checkbox"/>	In tutta la struttura / in tutte le sedi oppure... →	<input type="checkbox"/> ...solo nelle seguenti sedi:
<input checked="" type="checkbox"/>	In tutte le discipline / settori specialistici / reparti oppure... →	<input type="checkbox"/> ...solo nelle seguenti discipline / settori specialistici / reparti:

Numero di piaghe da decubito all'ammissione / riammissione	Numero di piaghe da decubito formatesi durante la degenza	Valutazione dei risultati / Osservazioni
4,3%	1,1%	% sul totale dei casi

<input type="checkbox"/>	La misura non è ancora conclusa . Non sono ancora disponibili i risultati.
<input type="checkbox"/>	L'istituto rinuncia alla pubblicazione dei risultati.
<input checked="" type="checkbox"/>	I risultati vengono confrontati con quelli di altri ospedali (benchmark).
<input type="checkbox"/>	Le misure preventive sono descritte fra le attività di miglioramento.

Informazioni per il pubblico specializzato: strumento di misura utilizzato nell'anno di esercizio 2010		
<input type="checkbox"/>	Lo strumento è stato sviluppato all'interno della struttura	Nome dello strumento:
<input checked="" type="checkbox"/>	Lo strumento è stato sviluppato da un'istanza specializzata esterna.	Nome del fornitore / dell'istanza di analisi: Verein Outcome

D3-4 Misure restrittive della libertà

Tema della misura	Misure restrittive della libertà
Cosa si misura?	Documentazione della frequenza in rapporto ai casi totali e dei provvedimenti per singolo caso

In quali sedi / in quali settori specialistici è stata eseguita la misura nell'anno di esercizio 2010?		
<input type="checkbox"/>	In tutta la struttura / in tutte le sedi oppure... →	<input type="checkbox"/> ...solo nelle seguenti sedi:
<input type="checkbox"/>	In tutte le discipline / settori specialistici / reparti oppure... →	<input type="checkbox"/> ...solo nelle seguenti discipline / settori specialistici / reparti:

Risultati	Valutazione dei risultati / Osservazioni

<input type="checkbox"/>	La misura non è ancora conclusa . Non sono ancora disponibili i risultati.
<input type="checkbox"/>	L'istituto rinuncia alla pubblicazione dei risultati.
<input type="checkbox"/>	I risultati vengono confrontati con quelli di altri ospedali (benchmark).
<input type="checkbox"/>	Le misure preventive sono descritte fra le attività di miglioramento.

Informazioni per il pubblico specializzato: strumento di misura utilizzato nell'anno di esercizio 2010

<input type="checkbox"/>	Lo strumento è stato sviluppato all'interno della struttura	Nome dello strumento:	
<input type="checkbox"/>	Lo strumento è stato sviluppato da un'istanza specializzata esterna.	Nome del fornitore / dell'istanza di analisi:	

D3-5 Catetere permanente

Tema della misura	Catetere permanente
Cosa si misura?	Numero di casi con catetere permanente

In quali sedi / in quali settori specialistici è stata eseguita la misura nell'anno di esercizio 2010?		
<input type="checkbox"/>	In tutta la struttura / in tutte le sedi oppure... →	<input type="checkbox"/> ...solo nelle seguenti sedi:
<input type="checkbox"/>	In tutte le discipline / settori specialistici / reparti oppure... →	<input type="checkbox"/> ...solo nelle seguenti discipline / settori specialistici / reparti:

Risultati	Valutazione dei risultati / Osservazioni

<input type="checkbox"/>	La misura non è ancora conclusa . Non sono ancora disponibili i risultati.
<input type="checkbox"/>	L'istituto rinuncia alla pubblicazione dei risultati.
<input type="checkbox"/>	I risultati vengono confrontati con quelli di altri ospedali (benchmark).
<input type="checkbox"/>	Le misure preventive sono descritte fra le attività di miglioramento.

Informazioni per il pubblico specializzato: strumento di misura utilizzato nell'anno di esercizio 2010			
<input type="checkbox"/>	Lo strumento è stato sviluppato all'interno della struttura	Nome dello strumento:	
<input type="checkbox"/>	Lo strumento è stato sviluppato da un'istanza specializzata esterna.	Nome del fornitore / dell'istanza di analisi:	

D3-6 Altro tema di misura

Tema della misura	MRSA
Cosa si misura?	Numero casi positivi sul totale dei casi

In quali sedi / in quali settori specialistici è stata eseguita la misura nell'anno di esercizio 2010?		
<input checked="" type="checkbox"/>	In tutta la struttura / in tutte le sedi oppure... →	<input type="checkbox"/> ...solo nelle seguenti sedi:
<input checked="" type="checkbox"/>	In tutte le discipline / settori specialistici / reparti oppure... →	<input type="checkbox"/> ...solo nelle seguenti discipline / settori specialistici / reparti:

Risultati	Valutazione dei risultati / Osservazioni
0,54%	% sul totale dei casi

<input type="checkbox"/>	La misura non è ancora conclusa . Non sono ancora disponibili i risultati.
<input type="checkbox"/>	L'istituto rinuncia alla pubblicazione dei risultati.
<input type="checkbox"/>	I risultati vengono confrontati con quelli di altri ospedali (benchmark).
<input type="checkbox"/>	Le misure preventive sono descritte fra le attività di miglioramento.

Informazioni per il pubblico specializzato: strumento di misura impiegato nell'anno di esercizio 2010		
---	--	--

<input checked="" type="checkbox"/>	Lo strumento è stato sviluppato all'interno della struttura	Nome dello strumento:	Questionario Annuncio paziente MRSA
<input type="checkbox"/>	Lo strumento è stato sviluppato da un'istanza specializzata esterna.	Nome del fornitore / dell'istanza di analisi:	

D4 Registro / monitoraggio per il confronto esterno nell'ambito della promozione della qualità

Nel registro / monitoraggio vengono memorizzati dati anonimizzati per il controllo della qualità a lungo termine. Il confronto dei dati di diverse strutture sull'arco di parecchi anni consente di seguire gli sviluppi della qualità nei singoli settori specialistici.

Denominazione	Settore ¹	Base del rilevamento ²	Stato ³
Osservazioni			

Legenda:

- ¹ **A**= Struttura complessiva, intersettoriale
B= Disciplina specialistica, p.es. fisioterapia, reparto di medicina, pronto soccorso, ecc.
C= Singolo reparto
- ² **A**= Società specialistica
B= Riconoscimento da parte di organizzazioni diverse dalle società specialistiche, p.es. QABE
C= Sistema specifico dell'istituto
- ³ **A**= Attuazione / partecipazione da più di un anno
B= Attuazione / partecipazione nell'anno di esercizio 2010
C= Introduzione nell'anno di esercizio 2010

E**Attività e progetti di miglioramento**

I contenuti di questo capitolo si possono trovare anche nel sito www.informazioneospedaliera.ch.

E1 Certificazioni e norme / standard applicati

Norma applicata	Settore, che lavora con la norma / lo standard	Anno della prima certificazione valida	Anno dell'ultima ricertificazione	Osservazioni

E2 Panoramica sui progetti in corso concernenti la qualità

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

Attività o progetto (Titolo)	Obiettivo	Settore in cui si svolge l'attività o il progetto	Progetti: durata (dal ... al)
Sicurezza Medicamenti	Attivare un sistema di controllo informatizzato dell'intero processo (dalla prescrizione alla somministrazione)	Clinica	01.01.2008-31.12.2010

E3.....Progetti di promozione della qualità selezionati

In questo capitolo sono descritti più dettagliatamente i progetti di qualità **ultimati** del capitolo E2.

Titolo del progetto		
Settore	<input checked="" type="checkbox"/> Progetto interno	<input type="checkbox"/> Progetto esterno (p.es. con il Cantone)
Obiettivo del progetto		
Descrizione		
Svolgimento del progetto / Metodologia		
Campo di impiego	<input type="checkbox"/> con altre strutture. Quali strutture?	
	<input checked="" type="checkbox"/> Tutto il gruppo ospedaliero risp. in tutta la struttura	
	<input type="checkbox"/> Singole sedi. In quali sedi?	
	<input type="checkbox"/> Singoli reparti. In quali reparti?	
Gruppi professionali coinvolti		
Valutazione del progetto / conseguenze		
Documentazione complementare		



Conclusione e prospettive

Campo a testo libero

Editore / Documentazione



DIE SPITÄLER DER SCHWEIZ
LES HÔPITAUX DE SUISSE
GLI OSPEDALI SVIZZERI

H+ Gli ospedali svizzeri, Lorrainestrasse 4 A, 3013 Berna

© H+ Gli ospedali svizzeri 2010

V. anche www.hplusqualite.ch



I simboli utilizzati in questo rapporto per le categorie ospedaliere "**Cure somatiche acute**", "**Psichiatria**", "**Riabilitazione**" e "**Cure per lungodegenti**" sono stati utilizzati solo se i moduli concernono soltanto singole categorie. In assenza di simboli la raccomandazione vale per tutte le categorie.

Per comprendere meglio alcune espressioni tecniche, H+ mette a disposizione un esteso **glossario** in tre lingue:

→ www.hplusqualite.ch → Rapporto qualità ospedaliero

→ www.hplusqualite.ch → Rapporto H+ sulla qualità del settore

Cantoni e gruppi partecipanti



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) Nel manuale H+ qualité® lo stemma cantonale viene utilizzato al posto del logo QABE, se è il Cantone a prescrivere la documentazione.

Si veda anche

<http://www.gef.be.ch/gef/de/index/gesundheits/gesundheits/spitalversorgung/spitaeler/qualitaet.html>

oppure

<http://www.gef.be.ch/gef/fr/index/gesundheits/gesundheits/spitalversorgung/spitaeler/qualitaet.html>



Il Cantone di Basilea-Città si è accordato con H+ Gli ospedali svizzeri. I fornitori di prestazioni nel Cantone di Basilea-Città devono compilare nel quadro del QuBA (Monitoraggio qualità Basilea-Città), i moduli che nel manuale H+ qualité® sono contrassegnati con lo stemma del Cantone. Gli istituti per lungodegenti nel Cantone di Basilea-Città non sono toccati da questa regola.

Si veda anche www.gesundheitsversorgung.bs.ch/ueber-uns/abteilung-lep/quba.html

Partner



Sono state recepite le raccomandazioni della ANQ (de: Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken; it: **A**ssociazione **n**azionale per lo sviluppo della **q**ualità negli ospedali e nelle cliniche) e sono descritte nel capitolo D2 "Indicatori ANQ".

Si veda anche <http://www.ang.ch>



Allegati