



CLINICA SANTA CROCE

# Rapporto sulla qualità 2020

secondo il modello di H+

Approvazione in data:  
Tramite:

Luca Santagostino, Direttore

Versione 1

Clinica Santa Croce SA

[www.santacroce.ch](http://www.santacroce.ch)



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 2020.

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 del modello, 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. Per ogni misurazione, vengono pubblicati solo i risultati più recenti disponibili. Di conseguenza, quelli riportati nel presente rapporto non risalgono tutti allo stesso anno.

### 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 2020

Sig.

Luca Santagostino

Direttore

091 735 41 41

[l.santagostino@santacroce.ch](mailto:l.santagostino@santacroce.ch)

## Prefazione di H+ Gli Ospedali Svizzeri

Con l'aiuto di misure mirate gli ospedali e le cliniche svizzeri contribuiscono allo sviluppo della qualità e con i rapporti sulla qualità permettono a tutte le persone interessate di farsi un'idea delle loro attività.

Con il suo modello di rapporto sulla qualità, da oltre dieci anni H+ permette ai propri membri di presentare un resoconto unitario e trasparente sulle attività svolte da ospedali e cliniche svizzeri in materia di qualità. Da quando è stato creato il modello elettronico è inoltre possibile aggiornare i dati relativi alla qualità direttamente nei profili degli ospedali sulla piattaforma [info-ospedali.ch](http://info-ospedali.ch).

Il 2020 è stato un anno movimentato: Il Covid-19 ha tenuto il mondo con il fiato sospeso, con grandi ripercussioni sugli ospedali e sulle cliniche svizzeri. In particolare il lockdown a livello nazionale durante la primavera, con il divieto di trattamenti per gli ospedali e le limitazioni dei trattamenti elettivi durante la seconda ondata, ma pure il carico a livello di personale durante la pandemia ha obbligato gli ospedali a riorientarsi e a modificare l'impiego delle proprie risorse. L'orientamento delle aziende ospedaliere verso l'atteso stato di urgenza ha influito pure sulle misurazioni della qualità. Per sgravare gli istituti sanitari è stato deciso, tra gli altri, di non svolgere né il sondaggio nazionale tra i pazienti nei settori specializzati psichiatria e riabilitazione né la misurazione degli indicatori cadute e decubito. Non sono inoltre stati organizzati né eseguiti IQM Peer Review 2020. Pure la misurazione delle infezioni del sito chirurgico di Swissnoso è stata temporaneamente interrotta.

Nell'ambito della qualità degli ospedali è comunque successo molto: la revisione LAMal «rafforzamento della qualità e dell'economicità» ad esempio, che entrerà in vigore il 1° aprile 2021. I partner tariffali H+ e le associazioni degli assicuratori malattie, santésuisse e curafutura, hanno allestito a tale scopo un concetto per l'attuazione delle nuove direttive. All'inizio del 2020 è inoltre entrata in vigore la nuova Legge sulla registrazione delle malattie tumorali, con l'obiettivo di ottenere, per la prima volta, un registro coordinato a livello di diritto federale e valido su tutto il territorio.

Oltre alle misurazioni effettuate dagli ospedali, il rapporto sulla qualità mostra pure le misurazioni della qualità dell'ANQ vincolanti e unitarie a livello nazionale, compresi i risultati specifici dell'ospedale/della clinica. È possibile effettuare confronti puntuali in occasione di misurazioni uniformi a livello nazionale, quando i risultati per clinica e ospedale o per sede vengono aggiustati in maniera corrispondente. Per le spiegazioni dettagliate relative alle misurazioni nazionali rinviamo al sito [www.anq.ch](http://www.anq.ch).

H+ ringrazia tutti gli ospedali e le cliniche partecipanti per il loro grande impegno e del fatto che con le loro attività assicurano l'elevata qualità delle cure. Il presente resoconto illustra in maniera completa le attività in materia di qualità e contribuisce così a dare a tali attività l'attenzione e la considerazione che si meritano.

Con i migliori saluti



Anne-Geneviève Bütikofer  
Direttrice H+

## Indice

<b>Colophon</b> .....	<b>2</b>
<b>Prefazione di H+ Gli Ospedali Svizzeri</b> .....	<b>3</b>
<b>1 Introduzione</b> .....	<b>6</b>
<b>2 Organizzazione della gestione della qualità</b> .....	<b>8</b>
2.1 Organigramma .....	8
2.2 Persone di contatto della gestione della qualità .....	8
<b>3 Strategia della qualità</b> .....	<b>9</b>
3.1 2 - 3 punti principali nell'ambito della qualità nell'anno di esercizio 2020 .....	10
3.2 Obiettivi nell'ambito della qualità raggiunti nell'anno di esercizio 2020.....	10
3.3 Sviluppo della qualità nei prossimi anni .....	10
<b>4 Panoramica delle attività nell'ambito della qualità</b> .....	<b>11</b>
4.1 Partecipazione a misurazioni nazionali .....	11
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 Nell'anno in esame, il nostro istituto non ha svolto attività e progetti nell'ambito della qualità.	
4.5 Panoramica dei registri .....	12
4.6 Panoramica delle certificazioni Adottiamo un sistema per la qualità sviluppato sulle esigenze interne e focalizzato esclusivamente sulle aree critiche.	
<b>MISURAZIONI DELLA QUALITÀ</b> .....	<b>13</b>
<b>Sondaggi</b> .....	<b>14</b>
<b>5 Soddisfazione dei pazienti</b> .....	<b>14</b>
5.1 Sondaggio nazionale soddisfazione nel settore della psichiatria .....	14
5.2 Sondaggi propri.....	15
5.2.1 POC-18 .....	15
5.3 Gestione dei reclami .....	15
<b>6 Soddisfazione dei familiari</b> Nell'anno in esame, il nostro istituto non ha svolto alcun sondaggio.	
<b>7 Soddisfazione dei collaboratori</b> .....	<b>16</b>
7.1 Sondaggi propri.....	16
7.1.1 Sei proprio sicuro di non poter cambiare? .....	16
<b>8 Soddisfazione dei medici invianti</b> Nell'anno in esame, il nostro istituto non ha svolto alcun sondaggio.	
<b>Qualità delle cure</b> .....	<b>17</b>
<b>9 Riammissioni</b> Il nostro istituto non offre prestazioni in questo settore.	
<b>10 Interventi chirurgici</b> Il nostro istituto non offre prestazioni in questo settore.	
<b>11 Infezioni</b> Il nostro istituto non offre prestazioni in questo settore.	
<b>12 Caduta</b> .....	<b>17</b>
12.1 Misurazione propria.....	17
12.1.1 Rilevamento cadute .....	17
<b>13 Lesioni da pressione</b> Il nostro istituto non offre prestazioni in questo settore.	
<b>14 Misure restrittive della libertà</b> .....	<b>18</b>
14.1 Rilevamento nazionale delle misure restrittive della libertà nella psichiatria per adulti e nella psichiatria infantile e adolescenziale.....	18
<b>15 Peso dei sintomi psichici</b> .....	<b>19</b>
15.1 Misurazione nazionale nella psichiatria per adulti.....	19
<b>16 Raggiungimento degli obiettivi e stato di salute</b>	

Il nostro istituto non offre prestazioni in questo settore.

17 **Altre misurazioni**  
Le altre misurazioni e gli altri sondaggi si trovano nei capitoli con i corrispondenti settori di attività.

**18 I progetti in dettaglio..... 20**

18.1 Progetti in corso ..... 20

18.1.1 Progetto GET per pazienti affetti da disturbo borderline di personalità..... 20

18.2 Progetti conclusi nel 2020 ..... 20

18.2.1 Nessun progetto nell'anno in esame ..... 20

18.3 Progetti di certificazione in corso ..... 20

18.3.1 Nessun progetto nell'anno in esame ..... 20

**19 Conclusione e prospettive ..... 21**

**Annesso 1: panoramica dell'offerta dell'istituto ..... 22**

Psichiatria ..... 22

**Editore ..... 23**

## 1 Introduzione

Nel corso degli anni la Clinica Santa Croce ha subito diversi cambiamenti, sia a livello organizzativo che strutturale. Gli avvenimenti più importanti che hanno caratterizzato la Clinica Santa Croce sono:

- 1950 l'allora Kurhaus-Hotel Victoria viene acquisito dalle suore della Santa Croce di Menzingen che lo trasformano in una casa di cura, prevenzione e convalescenza
- 1960 la Clinica inaugura una nuova ala dotata di camere, servizi e cappella. Nel '67 inoltre si concretizza un nuovo progetto di ampliamento tale da garantire un'espansione nella direzione della medicina interna (cuore, fegato, intestino) sia in quella delle malattie nervose
- 1966 il reparto di psicosomatica, fiore all'occhiello della Clinica Santa Croce e riconosciuto come avanguardistico in tutta Europa, viene diretto dal Professor Boris Luban-Plozza
- 1995 avviene lo storico passaggio di proprietà dalle suore di Menzingen all'attuale proprietà che trasformerà la Clinica in una importante struttura psichiatrica riconosciuta dalla pianificazione ospedaliera cantonale
- 1998 la Clinica Santa Croce si trasforma definitivamente in istituto psichiatrico con il riconoscimento dei primi 30 letti di degenza. Nell'anno successivo la pianificazione ospedaliera riconosce ulteriori 20 posti, aumentati a 80 con la pianificazione del 2005, per arrivare agli attuali 82 posti letto nel 2017 ed essere la più grande struttura psichiatrica privata del Cantone
- 2000 inaugurazione del Servizio Day Hospital. Da allora la clinica offre un supporto semi stazionario per pazienti che hanno un disagio di media gravità e che, essendo in grado di svolgere le loro attività quotidiane e pernottare al proprio domicilio, necessitano di un supporto di cura di media intensità
- 2008 viene istituito il reparto protetto nel quale i pazienti sono ricoverati per il periodo strettamente necessario a ristabilire un quadro psicopatologico idoneo a proseguire le cure nei reparti aperti della clinica
- 2020 nasce l'equipe specializzata per i pazienti con disturbi borderline di personalità. La collaborazione con l'Istituto di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico – San Raffaele di Milano porta ad istituire la prima equipe Svizzera specializzata per il metodo G.E.T.® con il quale curare i pazienti affetti da disturbi borderline di personalità sia in regime di degenza, sia con trattamenti.

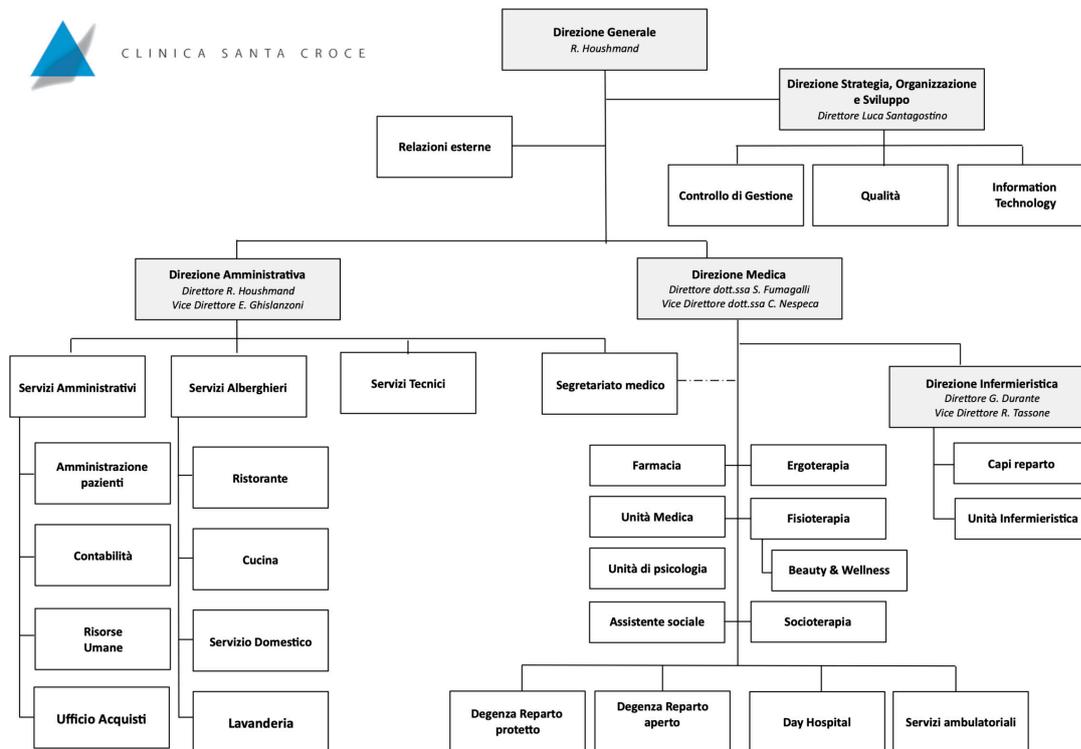
I disturbi mentali, presenti sempre più frequentemente nella popolazione moderna, possono portare a livelli significativi di compromissione del funzionamento globale. Svolgere le attività quotidiane e/o lavorative, intraprendere relazioni interpersonali, prestare attenzione all'ambiente può diventare molto complicato per le persone affette da questo tipo di disturbo, che può portare anche ad un importante malessere fisico oltre a quello emotivo. La Clinica Santa Croce mette a disposizione un'equipe multidisciplinare integrata secondo il modello bio-psico-sociale altamente qualificato per una presa in carico e cura della persona con diverse tipologie e intensità di disturbo psichico. Vengono trattate depressioni, schizofrenie, disturbi d'ansia, disturbi alimentari, disturbi borderline, disturbi bipolari, dipendenze e disturbi dello spettro autistico.

La Clinica si avvale di una equipe terapeutica specialistica interdisciplinare, composta da medici FMH in psichiatria e psicoterapia, psicoterapeuti, ergoterapisti, fisioterapisti e personale infermieristico qualificato, che consente di accogliere le persone che soffrono di un disagio psichico-esistenziale. Attraverso regolari riunioni di equipe e di supervisione, gli interventi terapeutici vengono coordinati e integrati al fine di garantire una cura efficace per ogni paziente. L'approccio personalizzato è garantito dall'utilizzo di terapie specifiche che integrano le più recenti acquisizioni scientifiche in campo biologico-farmacologico al contesto psicosociale dell'individuo. Inoltre, i pazienti vengono guidati attraverso un percorso di guarigione basato sulle moderne tecniche di psicologia e psichiatria per essere reintegrati nel proprio contesto relazionale quotidiano, garantendo la continuità delle cure territoriali grazie a programmi di riabilitazione personalizzati.

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

## 2 Organizzazione della gestione della qualità

### 2.1 Organigramma



Rev.0 del 2020.02.18

L'organizzazione della Clinica Santa Croce prevede il servizio qualità in staff alla Direzione Generale sotto la responsabilità della funzione Strategia Organizzazione e Sviluppo.

L'organigramma è consultabile al sito della Clinica Santa Croce all'indirizzo <https://santacroce.ch/chiamo/organizzazione>

La gestione della qualità è rappresentata nella Direzione.

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

Complessivamente una percentuale lavorativa del **70 %** è destinata alla gestione della qualità.

### 2.2 Persone di contatto della gestione della qualità

Sig. Luca Santagostino

Direttore

091 735 41 41

[l.santagostino@santacroce.ch](mailto:l.santagostino@santacroce.ch)

### 3 Strategia della qualità

La strategia che muove la Clinica Santa Croce nell'attuare la propria mission, è focalizzata sulla soddisfazione delle esigenze del paziente.

La Clinica Santa Croce deve essere il punto di riferimento della psichiatria della Svizzera italiana, offrendo la possibilità a chiunque di beneficiare delle migliori terapie disponibili.

I processi tecnologici, le conoscenze mediche e le dinamiche socioeconomiche della Svizzera trasformeranno continuamente il settore sanitario ed è nostro compito cavalcare con entusiasmo e convinzione questi cambiamenti operando con dinamicità, innovatività, qualità ed efficienza.

L'innovazione medica e tecnologica non dovrà mai prevaricare sulla necessità di mantenere al centro della nostra missione il rapporto umano e olistico con il paziente.”

È con questo spirito che la nostra missione è orientata a creare relazioni con partner nazionali ed internazionali di eccellenza in grado di attivare scambi di competenze nell'ambito della ricerca e dell'applicazione delle più moderne metodologie di cura dei pazienti affetti da patologie psichiche. Essendo fermamente convinti dell'importanza della medicina di prossimità e dell'efficacia del lavoro di rete, siamo impegnati a creare relazioni durature con operatori di eccellenza del territorio, al fine di integrare le competenze, di garantire la sostenibilità futura del sistema sanitario svizzero e offrire una assistenza di cura integrata e coordinata per tutto il periodo in cui i nostri pazienti avranno necessità di un supporto clinico.

Per tutto questo abbiamo al centro del nostro progetto l'essere umano, sia come paziente sia come collaboratore. L'intelligenza, l'estro e la sensibilità dell'uomo sono elementi insostituibili per il successo di ogni progetto e per questo investiamo affinché ciascun membro delle nostre equipe condivida la stessa visione e i medesimi valori e possa sempre possedere le migliori competenze.

L'orientamento alla qualità dei processi e alla soddisfazione dei pazienti è basato sull'implementazione di sistemi di miglioramento continuo che partono dall'analizzare i dati di tutti i processi aziendali, pianificare soluzioni per migliorare le performance, attuare le azioni definite prevalentemente intervenendo sul potenziamento delle competenze delle risorse umane e sui sistemi di ICT.

Consapevoli dell'importanza strategica di un sistema di qualità orientato ai miglioramenti dei processi, il servizio qualità è incasellato in staff alla direzione generale della Clinica.

La qualità in Clinica Santa Croce si manifesta nell'organizzazione delle funzioni aziendali e delle attività, nelle competenze degli operatori, nelle relazioni con gli stakeholders secondo una strategia definita ed esplicitata nella vision e mission aziendale.

Nell'organizzazione di funzioni e attività la qualità si esprime attraverso un processo continuo di miglioramento delle procedure di lavoro sia per garantire maggiore efficienza ed efficacia, sia per introdurre in modo armonioso nuove modalità di gestione sia di processi clinici sia amministrativi.

Sul fronte delle risorse umane la qualità trova la sua applicazione attraverso processi di valutazione delle performance organizzative ed individuali finalizzata ad individuare aree di miglioramento e sviluppo da potenziare attraverso piani formativi mirati sia su hard skills sia su soft skills.

Infine la qualità nei rapporti con gli stakeholders è orientata a sviluppare processi di miglioramento continuo delle relazioni che creano interscambi di competenze, sinergie orizzontali e verticali ed in generale una crescita della dimensione di rete dei servizi rivolti ai portatori di interesse, pazienti, famiglie, fornitori, partner, autorità.

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

### **3.1 2 - 3 punti principali nell'ambito della qualità nell'anno di esercizio 2020**

La Clinica dispone di un proprio sistema di rilevazione e gestione degli eventi avversi strutturato. Avendo rilevato la necessità di meglio strutturare il sistema attuale al fine di renderlo maggiormente partecipativo e collegato ad un processo di empowerment dell'intera struttura, nel corso del 2019 la Direzione ha analizzato le potenzialità offerte dall'introduzione del sistema CIRS (Critical Incident Reporting System) quale processo di segnalazione di 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, sia strumento di potenziamento del lavoro di gruppo.

Il progetto sarebbe dovuto partire ad inizio 2020 ma è stato sospeso per l'avvento della crisi pandemica.

### **3.2 Obiettivi nell'ambito della qualità raggiunti nell'anno di esercizio 2020**

Da ormai alcuni anni la Clinica aderisce alle iniziative di misurazione della qualità promossa da ANQ. Dopo alcuni anni di consolidamento degli strumenti, mano a mano perfezionati ed integrati da ANQ, la Clinica ha implementato al proprio interno delle procedure di condivisione dei risultati con l'intera struttura al fine di utilizzarli in chiave organizzativa. Nel corso del 2019 si erano creati i gruppi di miglioramento basati sui risultati delle indagini ANQ fornendo in tal modo spunto alla Direzione per interventi di potenziamento di processi e formazione.

### **3.3 Sviluppo della qualità nei prossimi anni**

Nel corso del 2019 si era definito di introdurre il sistema CIRS per la gestione degli eventi avversi. Tale progetto lo si sarebbe dovuto implementare nel corso del 2020 con una fase di sperimentazione ed un consolidamento nel corso del 2021. A causa della pandemia tuttavia il progetto è stato sospeso e si prevede potrà riprendere nel corso del 2021.

## 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, curafutura 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](http://www.anq.ch)).

Nell'anno in esame, il nostro istituto ha partecipato al piano di misurazione nazionale come segue:
<i>psichiatria</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Psichiatria per adulti               <ul style="list-style-type: none"> <li>– Peso dei sintomi (valutazione da parte di terzi)</li> <li>– Peso dei sintomi (autovalutazione)</li> <li>– Misure restrittive della libertà</li> <li>– Sondaggio nazionale soddisfazione nel settore della psichiatria</li> </ul> </li> </ul>

### 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"> <li>▪ POC-18</li> </ul>
<i>Soddisfazione dei collaboratori</i>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sei proprio sicuro di non poter cambiare?</li> </ul>

## 4.5 Panoramica dei registri

Registri e monitoraggi possono contribuire allo sviluppo della qualità e ad assicurare la qualità a lungo termine. I dati anonimizzati su diagnosi e procedure (p.es. interventi chirurgici) di numerosi istituti vengono raccolti sull'arco di più anni a livello nazionale e successivamente analizzati per potere identificare le tendenze a lungo termine e interregionali.

I registri elencati sono ufficialmente notificati alla FMH: [www.fmh.ch/it/temi/qualita-asqm/registri.cfm](http://www.fmh.ch/it/temi/qualita-asqm/registri.cfm)

Nell'anno in esame, il nostro istituto ha partecipato ai registri seguenti:			
Descrizione	Disciplina / area	Gestore	Dal
<b>MS</b> Statistica medica degli ospedali	Tutti	Ufficio federale di statistica <a href="http://www.bfs.admin.ch">www.bfs.admin.ch</a>	01.01.2000

# **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 Sondaggio nazionale soddisfazione nel settore della psichiatria

La valutazione da parte del paziente della qualità delle prestazioni di una clinica è un importante e riconosciuto indicatore di qualità (soddisfazione dei pazienti). Il questionario breve per l'inchiesta nazionale di soddisfazione dei pazienti, costituito da una scala di risposta asimmetrica a cinque livelli, è stato sviluppato dall'ANQ in collaborazione con un gruppo di esperti. La prima misurazione nazionale nel campo della psichiatria è stata svolta nell'anno 2017.

Il questionario breve comprende sei domande centrali e può essere combinato bene con inchieste differenziate tra i pazienti. Le prime tre domande sono identiche a quelle poste nel settore della medicina somatica acuta, le ultime tre sono state adeguate alle esigenze della psichiatria. Oltre alle sei domande sulla degenza, vengono rilevati età, sesso, tipo di assicurazione e valutazione soggettiva dello stato di salute.

#### Risultati

Poiché le misurazioni dell'ANQ sono state concepite per confronti tra ospedali e cliniche, i risultati specifici degli ospedali o delle cliniche, come pure i confronti con l'anno precedente sono soltanto in parte significativi. L'ANQ pubblica i risultati delle misurazioni sul proprio sito web [www.anq.ch/it/settori/psichiatria/risultati-misurazioni-psichiatria/](http://www.anq.ch/it/settori/psichiatria/risultati-misurazioni-psichiatria/) utilizzando una raffigurazione che permette il confronto.

Il nostro istituto rinuncia alla pubblicazione dei risultati della misurazione nel presente rapporto sulla qualità.

#### Motivazione

La differenza nei risultati tra modalità di ammissione è significativa e non viene correttamente rappresentata nella tabella precedente che è ovviamente un dato sintetico medio. Difatti la nostra Clinica avendo un reparto protetto per i casi acuti con intenzioni etero-auto lesive, ha un significativo tasso di ricoveri effettuati attraverso intervento delle autorità di tutela; ciò comporta che i pazienti ricoverati contro la propria volontà esprimano valutazioni significativamente differenti rispetto ai pazienti che hanno liberamente scelto il ricovero.

#### Commento sul sondaggio e sulle attività di miglioramento

I dati rilevati vengono valutati all'interno della Clinica per comprendere le possibili azioni di miglioramento, anche in relazione ai dati medi delle altre strutture ricomprese nell'indagine. Tuttavia l'esiguità della popolazione e la variabilità delle casistiche ospitate influenzano molto le risposte. Ciò nonostante per alcuni items le azioni di miglioramento intraprese sembra forniscano risultati incoraggianti, la cui valutazione richiede tuttavia un arco temporale di analisi molto più lungo dei due anni.

#### Informazioni relative alla misurazione

Istituto nazionale di analisi

ESOPE, Unisanté, Lausanne

## 5.2 Sondaggi propri

### 5.2.1 POC-18

La Clinica Santa Croce adotta lo strumento di rilevazione PoC - Perceptions of Care - sin dall'inizio del 2002 per analizzare la soddisfazione dei pazienti degenti ed adottare sulla base dei risultati processi di miglioramento organizzativo.

Il progetto di indagine e monitoraggio riguarda tutti i settori della Clinica ed i dati sono analizzati sia in riunioni settoriali sia in riunioni congiunte con tutte le direzioni di funzioni.

La/L' inchiesta tra i pazienti è stata svolta nel 2020 .

Il sondaggio viene svolto in tutti i reparti della Clinica per l'intero anno con sospensione esclusivamente nel trimestre nel quale viene svolta l'indagine ANQ sulla soddisfazione dei pazienti.

Il nostro istituto rinuncia alla pubblicazione dei risultati.

I dati sono analizzati internamente alla Clinica in quanto hanno una rilevanza gestionale.

## 5.3 Gestione dei reclami

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

### **Clinica Santa Croce SA**

Direzione

Elena Ghislanzoni

Vice Direttrice

091 735 41 41

[e.ghislanzoni@santacroce.ch](mailto:e.ghislanzoni@santacroce.ch)

## 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 Sei proprio sicuro di non poter cambiare?

L'iniziativa è attiva dal 2011 e fornisce la possibilità ai collaboratori di formulare, in modo anonimo o palese, critiche e apprezzamenti sull'organizzazione.

Le critiche devono essere accompagnate da proposte di miglioramento che vengono poi valutate dalla direzione.

Il modello, fruibile in ogni momento, consente a ciascun collaboratore di intervenire nel processo di miglioramento continuo dell'organizzazione.

La/L' inchiesta tra i collaboratori è stata svolta nel 2020 .

L'attività è svolta in tutti i reparti della Clinica.

Il nostro istituto rinuncia alla pubblicazione dei risultati.

L'analisi dei dati è finalizzata a evidenziare eventuali aspetti problematici e ad avviare, se necessario, delle azioni di miglioramento.

## Qualità delle cure

### 12 Caduta

#### 12.1 Misurazione propria

##### 12.1.1 Rilevamento cadute

L'intervento è finalizzato a censire la quantità e tipologia delle cadute al fine di fornire statistiche utili ad intervenire con misure strutturali. Inoltre la rilevazione consente di verificare il fattore esogeno che ha provocato la caduta, consentendo in tal modo anche un processo di miglioramento delle procedure ed un investimento mirato sulle competenze del capitale umano.

La/L' misurazione è stata svolta nel 2020 .  
La rilevazione avviene in tutta la Clinica

Il nostro istituto rinuncia alla pubblicazione dei risultati.

L'analisi dei dati serve a evidenziare eventuali aspetti problematici e ad avviare, se necessario, delle 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/settori/psichiatria](http://www.anq.ch/it/settori/psichiatria)

#### Risultati

Poiché le misurazioni dell'ANQ sono state concepite per confronti tra ospedali e cliniche, i risultati specifici degli ospedali o delle cliniche, come pure i confronti con l'anno precedente sono soltanto in parte significativi. L'ANQ pubblica i risultati delle misurazioni sul proprio sito web [www.anq.ch/it/settori/psichiatria/risultati-misurazioni-psichiatria/](http://www.anq.ch/it/settori/psichiatria/risultati-misurazioni-psichiatria/) utilizzando una raffigurazione che permette il confronto.

Il nostro istituto rinuncia alla pubblicazione dei risultati della misurazione nel presente rapporto sulla qualità.

#### Motivazione

I dati sono analizzati internamente alla Clinica.

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 nazionale di analisi	w hoch 2, Berna
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 (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/settori/psichiatria](http://www.anq.ch/it/settori/psichiatria)

#### Risultati

Poiché le misurazioni dell'ANQ sono state concepite per confronti tra ospedali e cliniche, i risultati specifici degli ospedali o delle cliniche, come pure i confronti con l'anno precedente sono soltanto in parte significativi. L'ANQ pubblica i risultati delle misurazioni sul proprio sito web [www.anq.ch/it/settori/psichiatria/risultati-misurazioni-psichiatria/](http://www.anq.ch/it/settori/psichiatria/risultati-misurazioni-psichiatria/) utilizzando una raffigurazione che permette il confronto.

Il nostro istituto rinuncia alla pubblicazione dei risultati della misurazione nel presente rapporto sulla qualità.

#### Motivazione

I dati vengono utilizzati per analisi interne

Informazioni relative alla misurazione	
Istituto nazionale di analisi	w hoch 2, Berna
Metodo / strumento	HoNOS Adults (Health of the Nation Outcome Scales) e BSCL (Brief Symptom Checklist)

## 18 I progetti in dettaglio

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

### 18.1 Progetti in corso

#### 18.1.1 Progetto GET per pazienti affetti da disturbo borderline di personalità.

Il progetto GET è una iniziativa che consentirà alla Clinica Santa Croce di diventare un centro di eccellenza svizzero per il trattamento e la cura di pazienti giovani affetti da disturbo borderline di personalità.

Dopo un lungo percorso di formazione di una equipe multidisciplinare, attraverso una sperimentazione clinica approvata dal Comitato Etico cantonale, nel corso del 2021 e per tutto il 2022 un gruppo di ragazze e ragazzi affetti da disturbi borderline affronteranno un percorso terapeutico ambulatoriale basato su attività terapeutiche di gruppo.

Al termine della sperimentazione, sulla base degli esiti della ricerca che dovrebbe confermare l'elevata efficacia della stessa come già dimostrato da altre ricerche condotte in Italia, il progetto verrà stabilizzato quale modalità terapeutica ordinaria ed integrata con ulteriori percorsi che potranno prevedere anche la creazione di comunità terapeutiche.

L'equipe terapeutica è di tipo multidisciplinare e comprende medici psichiatri, psicologi, infermieri con specialità in salute mentale ed ergoterapisti tutti con una formazione specialistica in gestione delle dinamiche di gruppo.

Per maggiori informazioni sul progetto GET consultare l'area [www.santacroce.ch/metodo-get/](http://www.santacroce.ch/metodo-get/)

### 18.2 Progetti conclusi nel 2020

#### 18.2.1 Nessun progetto nell'anno in esame

Nessun progetto nell'anno in esame

### 18.3 Progetti di certificazione in corso

#### 18.3.1 Nessun progetto nell'anno in esame

Nessun progetto nell'anno in esame

## 19 Conclusione e prospettive

Il 2020 è stato certamente un anno molto particolare che ha messo a dura prova l'intero sistema sanitario e non di meno la nostra Clinica. Molti progetti sono stati rinviati mentre altri sono proseguiti seppure a rilento.

Nel corso del 2021 e 2022 l'equipe della Clinica sarà impegnata nella gestione di due progetti di ricerca, uno dei quali già approvato dal Comitato Etico Cantonale e finanziati da due progetti Interreg Italia-Svizzera, attraverso i quali svilupperemo nuove competenze cliniche ed introdurremo sperimentalmente le tecnologie IT nei processi di cura dei pazienti.

I risultati raggiunti negli anni dimostrano che l'orientamento alla ricerca, alla formazione e alla qualità delle prestazioni porta ad offrire servizi di cura di elevato livello, come dimostrato dalle diverse indagini svolte dall'Associazione Nazionale per lo sviluppo della Qualità.

## **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**

La Clinica offre le proprie prestazioni attraverso tre modalità di cura:

#### **Degenza**

Il ricovero garantisce un trattamento multidisciplinare personalizzato dallo psichiatra curante definito già dai primi giorni di degenza attraverso un piano terapeutico condiviso e concordato con il paziente. Il piano può prevedere colloqui di psicoterapia strutturata con i medici psichiatri e psicologi, attività di ergoterapia, fisioterapia, socioterapia e, quando necessario, il supporto di una appropriata terapia farmacologica. Il medico curante, con l'equipe clinica, aggiorna sistematicamente il piano terapeutico al fine di adattarlo all'evolversi della malattia con l'obiettivo di accompagnare il paziente verso la dimissione al proprio domicilio o, qualora richiesto, al prosieguo delle cure in regime di Day Hospital o ambulatoriale.

#### **Day Hospital**

Per chi al termine di un periodo di ricovero e per l'aggravarsi di una patologia psichica necessita di un trattamento multidisciplinare intensivo e personalizzato ma non di un'osservazione/cura continuativa (h24), viene proposto il trattamento multidisciplinare in regime Day Hospital che prevede una durata variabile da 6 a 12 mesi (per alcune particolari patologie sino a 24 mesi) durante i quali vengono pianificati più incontri settimanali con diverse figure professionali a seconda delle specifiche patologie.

#### **Ambulatoriale**

Per chi necessita di colloqui psichiatrici e psicoterapici con cadenza settimanale o bisettimanale di approfondimento clinico, rivalutazione della terapia farmacologica, psicoterapia strutturata può essere suggerito di usufruire del servizio ambulatoriale della clinica. La presa a carico avviene in modo rapido (entro le 48 h), integrandosi con eventuali altri interventi di cura offerti da operatori del territorio e per il tempo necessario nel sostenere la persona in momenti particolarmente delicati della propria vita.

## 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/qualita/rapportosullaqualita/](http://www.hplus.ch/it/qualita/rapportosullaqualita/)



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

Si veda anche:

[www.hplus.ch/it/chiamo/commissionidispecialisti/](http://www.hplus.ch/it/chiamo/commissionidispecialisti/)



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](http://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](http://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](http://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): [www.samw.ch](http://www.samw.ch).