



Organizzazione
sociopsichiatrica cantonale

Rapporto sulla qualità 2021

secondo il modello di H+

Approvazione in data:
Tramite:

31 maggio 2022
Daniele Intraina, Direttore OSC

Versione 1



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 2021.

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 2021

Nathalie Clerici
responsabile qualità
091 8165610
nathalie.clerici@ti.ch

Prefazione di H+ Gli Ospedali Svizzeri sugli avvenimenti nazionali in materia di qualità

Gli ospedali e le cliniche svizzeri contribuiscono allo sviluppo della qualità con grande impegno e misure mirate. Il modello di rapporto sulla qualità di H+ permette a ospedali e cliniche di allestire rapporti uniformi e trasparenti sulle proprie attività legate alla qualità, che inoltre possono essere trasferiti direttamente nei relativi profili degli ospedali sul sito info-ospedali.ch.

A causa del perdurare della pandemia da COVID-19 il 2021 è stato nuovamente un anno impegnativo per gli ospedali e le cliniche svizzeri e per il loro personale. Per sgravare gli istituti è stata di nuovo temporaneamente interrotta la misurazione delle infezioni post-operatorie del sito chirurgico di Swissnoso. Per la seconda volta di seguito è inoltre stato deciso di non effettuare la misurazione degli indicatori di prevalenza caduta e decubito; non è neppure stato effettuato alcun IQM Peer Review.

Nel settore della qualità degli ospedali e delle cliniche si è comunque mosso molto: la revisione LAMa «rafforzamento della qualità e dell'economicità» ad esempio, che è entrata in vigore il 1° aprile 2021. Al riguardo, le parti contraenti, vale a dire H+, le associazioni degli assicuratori malattie santésuisse e curafutura e la Commissione delle tariffe mediche CTM, hanno allestito un concetto per l'attuazione delle nuove direttive. Ne è scaturita una convenzione sulla qualità che conferisce al concetto la necessaria forza obbligatoria. I risultati delle nuove direttive in futuro saranno pubblicati sulla piattaforma info-ospedali.ch e integrate nel rapporto sulla qualità di H+. È disponibile un progetto di pubblicazione corrispondente.

Nel 2021 è stata inoltre approvata l'iniziativa di Ruth Humbel che prevede una base legale per proteggere la confidenzialità dei sistemi di apprendimento per fornitori di prestazioni e i rispettivi collaboratori. L'iniziativa pone la base legale per una cultura aperta degli errori e della sicurezza negli ospedali.

Una pietra miliare importante è pure stata raggiunta nel progetto nazionale «Review interprofessionali in Psichiatria» dell'alleanza Peer Review CH. In alcune cliniche è stato possibile sperimentare con successo le proposte di attuazione elaborate nel corso degli ultimi tre anni. La disponibilità degli operatori specializzati e misure di protezione corrispondenti negli istituti hanno permesso di eseguire quattro review pilota in psichiatria.

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.

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 trasparente e completa le attività in materia di qualità, così da dare all'attività l'attenzione e la considerazione che si meritano.

Con i migliori saluti



Anne-Geneviève Bütikofer
Direttrice H+

Indice

Colophon	2
Prefazione di H+ Gli Ospedali Svizzeri sugli avvenimenti nazionali in materia di qualità	3
1 Introduzione	6
2 Organizzazione della gestione della qualità	7
2.1 Organigramma	7
2.2 Persone di contatto della gestione della qualità	7
3 Strategia della qualità	8
3.1 2 - 3 punti principali nell'ambito della qualità nell'anno di esercizio 2021	8
3.2 Obiettivi nell'ambito della qualità raggiunti nell'anno di esercizio 2021.....	9
3.3 Sviluppo della qualità nei prossimi anni	9
4 Panoramica delle attività nell'ambito della qualità	10
4.1 Partecipazione a misurazioni nazionali	10
4.2 Svolgimento di misurazioni prescritte a livello cantonale Il Cantone non prescrive misurazioni della qualità per il nostro istituto.	
4.3 Svolgimento di altre misurazioni interne	11
4.4 Attività e progetti nell'ambito della qualità	12
4.5 Panoramica dei registri	13
4.6 Panoramica delle certificazioni.....	13
MISURAZIONI DELLA QUALITÀ	14
Sondaggi	15
5 Soddisfazione dei pazienti	15
5.1 Sondaggio nazionale soddisfazione nel settore della psichiatria	15
5.2 Sondaggi propri.....	16
5.2.1 Rilevamento della soddisfazione dei pazienti della CPC con lo strumento PoC18.....	16
5.3 Gestione dei reclami	17
6 Soddisfazione dei familiari I familiari possono esprimere la loro opinione tramite l'apposito modulo "Aiutateci a migliorare" disponibile nei reparti della Clinica e negli spazi comuni	
7 Soddisfazione dei collaboratori	18
7.1 Sondaggi propri.....	18
7.1.1 La soddisfazione del personale di cura della CPC	18
8 Soddisfazione dei medici invianti Al momento non si ritiene necessario svolgere tale sondaggio	
Qualità delle cure	19
9 Riammissioni Si rileva come indicatore il numero di riammissioni entro 15 e 30 giorni dal precedente ricovero	
10 Interventi chirurgici Una misurazione in questo ambito non è rilevante per una clinica psichiatrica.	
11 Infezioni Una misurazione in questo ambito non è rilevante per una clinica psichiatrica.	
12 Caduta	19
12.1 Misurazione propria.....	19
12.1.1 Le cadute in psicogeriatrica	19
13 Lesioni da pressione Una misurazione in questo ambito non è rilevante per una clinica psichiatrica.	
14 Misure restrittive della libertà	20
14.1 Rilevamento nazionale delle misure restrittive della libertà nella psichiatria per adulti e nella psichiatria infantile e adolescenziale.....	20
15 Peso dei sintomi psichici	21
15.1 Misurazione nazionale nella psichiatria per adulti.....	21
16 Raggiungimento degli obiettivi e stato di salute	

	Una misurazione in questo ambito non è rilevante per una clinica psichiatrica.	
17	Altra misurazione	23
17.1	Altra misurazione interna	23
17.1.1	Rilevamento incidenti con utenti	23
18	I progetti in dettaglio	24
18.1	Progetti in corso	24
18.1.1	Analisi del rischio applicata ai principali processi della CPC	24
18.1.2	Collaborazioni con partner territoriali esterni all'istituto di cura	24
18.2	Progetti conclusi nel 2021	24
18.2.1	Nessun progetto nell'anno in esame	24
18.3	Progetti di certificazione in corso	24
18.3.1	Nessun progetto nell'anno in esame	24
19	Conclusione e prospettive	25
Annesso 1: panoramica dell'offerta dell'istituto		26
Psichiatria		26
Editore		27

1 Introduzione

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

La Clinica psichiatrica cantonale accoglie al massimo 146 pazienti la cui cura non è possibile con un intervento ambulatoriale o semi-stazionario. Si tratta di persone con scompensi psicotici acuti, esordi psicotici, intossicazioni e dipendenze da sostanze, sindromi psico-organiche scompensate, disturbi affettivi con rischio suicidale medio-grave, disturbi del comportamento alimentare, disturbi di personalità.

L'intervento, di tipo multidisciplinare, prevede la partecipazione di diverse figure professionali: personale medico e infermieristico, psicologi e psicologi assistenti, assistenti sociali, animatori, ergoterapisti, fisioterapisti, educatori. Per la medicina generale è inoltre a disposizione un medico consulente esterno.

La CPC è suddivisa in reparti acuti settoriali (Sopraceneri e Sottoceneri) e reparti acuti specialistici. Questi ultimi offrono cure specialistiche nell'ambito delle dipendenze, della psichiatria geriatrica e dei disturbi cognitivi, dei disturbi affettivi, degli esordi psicotici e dei disturbi del comportamento alimentare.

Inoltre la CPC dispone di un'offerta di presa a carico del disagio psichico acuto direttamente a domicilio (Home treatment).

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

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

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

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

2 Organizzazione della gestione della qualità

2.1 Organigramma

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

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

Complessivamente una percentuale lavorativa del **150 %** è destinata alla gestione della qualità.

2.2 Persone di contatto della gestione della qualità

Direttore Daniele Intraina
Direttore Organizzazione sociopsichiatrica
cantonale
091/816.55.00
Daniele.Intraina@ti.ch

Dr.ssa med. Raffaella Ada Colombo
Direttore medico CPC
091 816.55.11
raffaellaada.colombo@ti.ch

Sig.ra Nathalie Clerici
Responsabile qualità
091/816.56.10
nathalie.clerici@ti.ch

3 Strategia della qualità

La Clinica psichiatrica cantonale fa parte dell'Organizzazione sociopsichiatrica cantonale (OSC) che, con l'adozione del Sistema qualità conforme alla norma ISO 9001:2015, persegue i seguenti obiettivi:

- **Direzione e management:** fornire le cure tenendo in considerazione criteri determinanti di efficacia, appropriatezza ed economicità; assicurare che vengano eseguite le attività nell'ambito del mandato di prestazione quadriennale stabilito dal Consiglio di Stato e con quello annuale del Dipartimento della sanità e della socialità; migliorare la trasparenza verso l'interno e l'esterno dell'Organizzazione; migliorare il coordinamento all'interno dell'Organizzazione; mantenere e rinforzare verso l'esterno (pubblico e partners) l'immagine di un importante servizio di riferimento a livello cantonale per le attività svolte; mantenere il livello quantitativo e qualitativo della formazione delle diverse figure professionali che operano nelle strutture OSC;
- **Erogazione delle prestazioni:** sostenere un modello di cura che pone gli utenti e la loro dignità al centro della presa in carico nel rispetto del principio di garanzia della loro libertà personale; verificare regolarmente le modalità di presa in carico degli utenti, la validità delle procedure operative e la loro applicazione; adottare specifici strumenti per il controllo costante delle attività (indicatori, non conformità, audit); dotarsi di un sistema di prevenzione e correzione delle disfunzioni rilevate; mettere in risalto gli aspetti della presa in carico che meritano di essere maggiormente valorizzati;
- **Risorse umane:** garantire al proprio personale una formazione adeguata e continua; responsabilizzare i singoli operatori migliorando la chiarezza sull'attribuzione delle responsabilità; garantire la sicurezza del personale in accordo con quanto definito nei principi della LORD (art. 1c); assicurare massima trasparenza nei rapporti interni ed esterni; motivare il personale attraverso una completa informazione e la condivisione degli obiettivi posti; facilitare l'inserimento del nuovo personale;
- **Miglioramento continuo:** assicurare il funzionamento del Sistema Qualità sia all'interno dell'OSC sia nei confronti dei partners interni ed esterni all'OSC.

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

3.1 2 - 3 punti principali nell'ambito della qualità nell'anno di esercizio 2021

Approfondimento dell'analisi del rischio dei principali processi di cura e del contesto nel quale opera la Clinica psichiatrica cantonale. Le informazioni raccolte attraverso tale analisi, grazie anche all'uso di indicatori di qualità specifici, sono molto utili per capire quali sono i fattori che possono influenzare il nostro lavoro, per contribuire a identificare le aree di intervento prioritarie e le eventuali opportunità ad esse collegate.

Nel 2021 ha avuto luogo con successo la ricertificazione dell'OSC, di cui la CPC fa parte, secondo la norma ISO 9001:2015.

Nel mese di settembre la visita della Commissione FMH ha riconfermato la CPC quale luogo di formazione postgraduata.

Documentazione SGQ della CPC: dal 2018 si sta utilizzando la metodica del lean management applicata a documenti complessi (processi del Sistema qualità che si riferiscono e richiamano al loro interno altri processi), per ridurre e ridefinire la quantità dei documenti, verificando nel contempo il loro allineamento alla pratica professionale quotidiana.

Alcuni dati specifici sono costantemente monitorati e analizzati, per valutare l'introduzione di eventuali correttivi nella gestione clinica quotidiana.

Più in generale, l'emergenza sanitaria da COVID-19 ha mostrato la capacità di tutta l'Organizzazione

sociopsichiatrica cantonale (OSC), di cui fa parte la Clinica psichiatrica cantonale, di affrontare una situazione senza precedenti, che ha richiesto un continuo adeguamento e una velocità riorganizzativa a breve termine da parte di tutti i settori dell'OSC, per tutelare i propri utenti e collaboratori e garantire l'erogazione delle prestazioni.

3.2 Obiettivi nell'ambito della qualità raggiunti nell'anno di esercizio 2021

Ufficializzazione e implementazione delle raccomandazioni per l'ammissione in Clinica psichiatrica cantonale di persone con Deficit intellettivo e/o Disturbi dello spettro autistico con comorbidità psichiatrica. Il documento è frutto di un gremio di lavoro a livello cantonale.

Sono inoltre continuate le attività di ottimizzazione dei processi e delle procedure, sia interni alla CPC che in comune con partners esterni.

3.3 Sviluppo della qualità nei prossimi anni

In generale, gli ambiti nei quali si opererà nei prossimi anni sono contenuti nella Pianificazione sociopsichiatrica cantonale 2022-2025, documento pianificatorio nel quale si definiscono i progetti e gli ambiti d'intervento volti a rispondere in modo mirato, efficace e efficiente ai bisogni espressi dalla popolazione del cantone Ticino. Si vuole dare una risposta adeguata a questi bisogni, con offerte di cura di diversa intensità, rivolte a tutte le fasce della popolazione

Inoltre, la revisione parziale di LAMal e OAMal sul rafforzamento della qualità e dell'economicità, e la relativa sottoscrizione di accordi contrattuali fra fornitori di prestazioni e assicuratori per la promozione della qualità, contribuirà a rafforzare lo sviluppo della qualità nei settori tematici definiti a livello nazionale.

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).

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"> ▪ Psichiatria per adulti <ul style="list-style-type: none"> – Peso dei sintomi (valutazione da parte di terzi) – Peso dei sintomi (autovalutazione) – Misure restrittive della libertà – Sondaggio nazionale soddisfazione nel settore della psichiatria

4.3 Svolgimento di altre misurazioni interne

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

Il nostro istituto ha svolto le seguenti inchieste di soddisfazione interne:
<i>Soddisfazione dei pazienti</i>
<ul style="list-style-type: none">▪ Rilevamento della soddisfazione dei pazienti della CPC con lo strumento PoC18
Il nostro istituto ha svolto le seguenti misurazioni interne:
<i>Caduta</i>
<ul style="list-style-type: none">▪ Le cadute in psicogeriatría
<i>Altra misurazione</i>
<ul style="list-style-type: none">▪ Rilevamento incidenti con utenti

4.4 Attività e progetti nell'ambito della qualità

Trovate qui un elenco dei progetti relativi alla qualità in corso volti ad ampliare le attività relative alla qualità:

Le non conformità relative alle terapie farmacologiche

Obiettivo	Identificare le criticità che si possono presentare nelle fasi di prescrizione, preparazione e somministrazione dei farmaci; definire le possibili aree di miglioramento e le relative azioni in grado di limitare i rischi evidenziati
Settore nel quale si svolge il progetto	Intero istituto
Progetto: durata (dal...al)	Dal 2020 al 2022
Tipo di progetto	Si tratta di un progetto interno.
Motivazione	Diminuire azioni la cui frequenza e gravità possono costituire il più importante rischio clinico
Gruppi professionali coinvolti	Personale di cura della CPC

4.4.1 CIRS – imparare dagli errori

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

Il nostro istituto non ha ancora introdotto il sistema CIRS.

Motivazione in caso di mancata partecipazione:

Il nostro istituto non ha ancora introdotto il sistema CIRS, ma intende chinarsi sulla sua implementazione.

Al momento, all'interno del nostro Sistema Qualità, disponiamo di diversi strumenti per la rilevazione degli errori e degli eventi non conformi, con successiva analisi, ad es. modulo "Aiutateci a migliorare", moduli specifici per la segnalazione di cadute e di non conformità a livello di terapie farmacologiche, audit interni.

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

Nell'anno in esame, il nostro istituto ha partecipato ai registri seguenti:			
Descrizione	Disciplina / area	Gestore	Dal
MS Statistica medica degli ospedali	Tutti	Ufficio federale di statistica www.bfs.admin.ch	2001

4.6 Panoramica delle certificazioni

Il nostro istituto è titolare delle certificazioni seguenti:				
Norma applicata	Settore, che lavora con la norma / lo standard	Anno della prima certificazione valida	Anno dell'ultima ricertificazione	Commenti
ISO 9001:2015	Tutta la Clinica psichiatrica cantonale	2008	2021	
ISO 9001:2015	Centro competenza formazione infermieristica	2008	2021	
ISO 9001:2015	Direzione OSC, Servizi centrali	2008	2021	

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

Domande	Valore dell'anno precedente		Grado di soddisfazione, Media 2021 (CI* = 95%)
	2018	2019	
Clinica psichiatrica cantonale dell'Organizzazione sociopsichiatrica cantonale (Ticino)			
Come valuta la qualità delle cure (dei medici, del personale infermieristico e degli altri terapisti)?	3.82	3.65	3.91 (3.75 - 4.07)
Ha avuto la possibilità di porre delle domande?	4.40	4.38	4.40 (4.26 - 4.54)
Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?	4.31	4.49	4.35 (4.21 - 4.49)
Le sono stati spiegati in maniera comprensibile l'effetto, gli effetti secondari, il dosaggio e gli orari d'assunzione dei farmaci ricevuti durante il Suo soggiorno?	4.21	3.93	4.36 (4.15 - 4.58)
È stato sufficientemente coinvolto nelle decisioni riguardo al Suo piano terapeutico?	4.18	3.90	4.35 (4.16 - 4.53)
La preparazione della Sua dimissione dalla clinica ha corrisposto ai Suoi bisogni?	4.37	4.34	4.39 (4.21 - 4.56)
Numero dei pazienti contattati 2021			315
Numero di questionari ritornati	121	Tasso di risposta	38 %

Valutazione dei risultati: 1 = risposta più negativa; 5 = risposta più positiva

Domanda 6: il risultato riportato in questa colonna corrisponde alla quota di persone che hanno risposto «Adeguate».

* IC sta per intervallo di confidenza. L'intervallo di confidenza del 95% indica la banda in cui si trova il valore vero, con una probabilità di errore del 5%. Grosso modo questo significa che le intersezioni tra gli intervalli di confidenza possono essere interpretate solo limitatamente come differenze effettive.

Il questionario è composto da sei domande centrali e può essere combinato bene con sondaggi differenziati fra i pazienti.

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/ utilizzando una raffigurazione che permette il confronto.

Commento sul sondaggio e sulle attività di miglioramento

Pur considerando il numero esiguo di rispondenti (N= 121, percentuale di risposta 38%), si osserva una buona soddisfazione in quasi tutti gli ambiti (medie tra il 4.35 e il 4.40). L'aspetto con un valore medio leggermente inferiore è quello relativo alla qualità delle cure ricevute (3.91), analogamente a quanto si osserva a livello svizzero.

Informazioni relative alla misurazione

Istituto nazionale di analisi	ESOPE, Unisanté, Lausanne
-------------------------------	---------------------------

Informazioni per il pubblico specializzato:

Informazioni sul collettivo considerato	Criteri d'inclusione	Il questionario è stato consegnato a tutti i pazienti degenti della psichiatria per adulti (≥ 16 anni) dimessi tra aprile e giugno 2021.
	Criteri d'esclusione	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pazienti della psichiatria forense. ▪ Pazienti deceduti in ospedale. ▪ Pazienti senza domicilio fisso in Svizzera. ▪ I pazienti ricoverati più volte sono stati intervistati solamente una volta.

5.2 Sondaggi propri

5.2.1 Rilevamento della soddisfazione dei pazienti della CPC con lo strumento PoC18

L'obiettivo dell'inchiesta è quello di conoscere il grado di soddisfazione dei pazienti ricoverati alla Clinica psichiatrica cantonale riguardo alla qualità dell'informazione e della comunicazione, ai rapporti interpersonali, alla continuità dell'assistenza post-ospedaliera e più in generale riguardo alla soddisfazione complessiva sulle cure ricevute durante la degenza.

I dati sono rilevati con il PoC18, questionario di autovalutazione composto da 18 domande con risposte a scelta multipla e da due domande a risposta libera.

Il personale di cura consegna il PoC18 ai pazienti a determinate cadenze durante il ricovero, in caso di trasferimento da un reparto all'altro e al momento della dimissione.

I risultati sono discussi regolarmente in équipe, con un'attenzione particolare alle due domande aperte, dove i pazienti si possono esprimere liberamente sulla vita in reparto e più in generale sulla vita in CPC

La/L' inchiesta tra i pazienti è stata svolta nel 2021.

L'inchiesta è svolta in tutti i reparti della CPC

Il nostro istituto rinuncia alla pubblicazione dei risultati.

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

Informazioni relative alla misurazione

Istituto nazionale di analisi	CareMetrics
Metodo / strumento	POC(-18)

5.3 Gestione dei reclami

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

7 Soddisfazione dei collaboratori

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

7.1 Sondaggi propri

7.1.1 La soddisfazione del personale di cura della CPC

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

La/L'inchiesta tra i collaboratori è stata svolta nel 2018.

Il sondaggio è stato svolto in tutti i reparti della CPC

Informazioni relative alla misurazione	
Metodo/strumento sviluppato internamente	

Qualità delle cure

12 Caduta

12.1 Misurazione propria

12.1.1 Le cadute in psicogeriatría

Il rilevamento dei dati relativi alle cadute, svolto nei due reparti di psicogeriatría della Clinica psichiatrica cantonale, ha l'obiettivo di analizzare i fattori di rischio correlati alle cadute, le misure preventive adottate e eventuali ulteriori misure implementabili anche a livello della logistica e degli ausili a disposizione.

La/L' misurazione è stata svolta nel 2021.

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

Il nostro istituto rinuncia alla pubblicazione dei risultati.

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

Informazioni relative alla misurazione	
Metodo/strumento sviluppato internamente	modulo "Rilevazione cadute" (documento Sistema qualità)

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

Risultati

Psichiatria per adulti	2017	2018	2019	2020
Clinica psichiatrica cantonale dell'Organizzazione sociopsichiatrica cantonale (Ticino)				
Tasso di casi con misure restrittive della libertà	3.95	9.23	6.51	11.27
Numero complessivo di casi nella psichiatria per adulti 2020				1739

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/ utilizzando una raffigurazione che permette il confronto.

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

La percentuale dei pazienti della CPC con almeno una misura restrittiva della libertà non diverge in modo statisticamente significativo dalla media svizzera. La CPC non ha: contenzione meccanica, isolamento e misure di limitazione della libertà. Il personale di cura adotta vari livelli di assistenza e valutazione del rischio di aggressività. Sono garantiti interventi specifici per le ammissioni coatte e la formazione per gli operatori sulla gestione dell'aggressività.

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

Risultati

HoNOS Adults	2017	2018	2019	2020
Clinica psichiatrica cantonale dell'Organizzazione sociopsichiatrica cantonale (Ticino)				
HoNOS Risultato della cura (Media del cambiamento dall'ammissione alla dimissione)	5.72	9.37	9.79	10.16
Deviazione standard (+/-)	6.87	6.91	6.52	6.40
Valore differenziale aggiustato secondo il rischio (valore comparativo)*	0.43	1.13	2.09	1.18
Numero di casi analizzabili 2020				1568
Quota parte in per cento				95.5 %

Valutazione dei risultati:

- 48 punti = Peggioramento massimo possibile;

+ 48 punti = Miglioramento massimo possibile

BSCL	2017	2018	2019	2020
Clinica psichiatrica cantonale dell'Organizzazione sociopsichiatrica cantonale (Ticino)				
BSCL Risultato della cura (Media del cambiamento dall'ammissione alla dimissione)	27.76	25.86	22.11	28.02
Deviazione standard (+/-)	39.33	35.18	34.11	35.83
Valore differenziale aggiustato secondo il rischio (valore comparativo)*	-2.05	-4.8	-5.76	-3.45
Numero di casi analizzabili 2020				227
Quota parte in per cento				43.6 %

Valutazione dei risultati:

- 212 punti = Peggioramento massimo possibile;

+ 212 punti = Miglioramento massimo possibile

* Il valore comparativo di una clinica è la differenza tra il suo parametro della qualità e il valore medio (ponderato secondo il numero di casi) dei parametri della qualità delle altre cliniche.

I valori positivi indicano un forte cambiamento del peso dei sintomi in una clinica rispetto alle altre. Quelli negativi segnalano un cambiamento minore rispetto a quanto atteso in base alle variabili di controllo.

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/ utilizzando una raffigurazione che permette il confronto.

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

HoNOS: i pazienti della Clinica psichiatrica cantonale presentano un miglioramento della sintomatologia alla dimissione, con un valore significativamente al di sopra della media svizzera. Va considerato che la casistica presenta un'alta percentuale di diagnosi gravi, 4 pazienti su 10 hanno disturbi legati all'uso di sostanze psicoattive, 1/3 dei casi sono al loro I ricovero in CPC, 1/3 delle ammissioni sono a scopo di cura o di assistenza (art.426 CC) e rappresentano oltre l'80% di tutti i ricoveri coatti del Cantone.

BSCL: i pazienti della Clinica psichiatrica cantonale valutano il miglioramento della loro sintomatologia alla dimissione in linea con la media svizzera. È un risultato apprezzabile data la complessità dei quadri clinici dei pazienti, che presentano patologie psichiatriche gravi in fase acuta (spesso con doppie diagnosi). Tutto ciò può comportare una mancata o ridotta consapevolezza di malattia. Inoltre un terzo delle ammissioni del 2020 sono state effettuate a scopo di cura o di assistenza.

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)

Informazioni per il pubblico specializzato:

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

17 Altra misurazione

17.1 Altra misurazione interna

17.1.1 Rilevamento incidenti con utenti

Il rilevamento dei dati riguardanti gli incidenti avvenuti con gli utenti della Clinica psichiatrica cantonale ha l'obiettivo di quantificare questi eventi, monitorarli nel tempo, delinearne le caratteristiche e le modalità con cui essi sono avvenuti, evidenziarne le criticità e le possibili azioni di miglioramento.

Il questionario, sviluppato internamente, permette di raccogliere e di approfondire alcuni aspetti legati all'incidente occorso, con una particolare attenzione alla situazione prima dell'incidente, alla sua dinamica, al fattore scatenante e alla presenza di episodi di aggressività dell'utente nei giorni precedenti l'evento o nella sua storia anamnestica.

Le domande aperte, oltre alla descrizione dell'incidente, riguardano gli eventuali commenti sull'episodio e gli eventuali provvedimenti in seguito adottati.

La/L' misurazione è stata svolta nel 2021.

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

Il nostro istituto rinuncia alla pubblicazione dei risultati.

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

Informazioni relative alla misurazione	
Metodo/strumento sviluppato internamente	Modulo "Rilevamento incidenti avvenuti con utenti" (documento Sistema Qualità)

18 I progetti in dettaglio

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

18.1 Progetti in corso

18.1.1 Analisi del rischio applicata ai principali processi della CPC

Nel 2021 è stata approfondita ulteriormente l'analisi del rischio applicata ai principali processi del nostro Sistema Qualità e quella del contesto nel quale operano le strutture di cura dell'Organizzazione sociopsichiatrica cantonale, di cui fa parte anche la Clinica psichiatrica cantonale.

Le informazioni raccolte attraverso tali analisi sono molto utili per capire quali sono i fattori che possono influenzare il nostro lavoro, per identificare le aree di intervento prioritarie e per stabilire gli obiettivi futuri e le eventuali opportunità ad esse collegate.

18.1.2 Collaborazioni con partner territoriali esterni all'istituto di cura

Lo studio del contesto territoriale nel quale la CPC è inserita ha portato a privilegiare progetti di collaborazione nell'ottica del miglioramento continuo dell'offerta di cura. Di seguito alcune delle collaborazioni in atto:

- Polizia cantonale e comunale; Servizio gestione detenuti della Polizia cantonale
- Federazione Cantonale Ticinese dei Servizi Autoambulanze; Servizio Autoambulanza Mendrisiotto
- Ufficio del sostegno a enti e attività per le famiglie e i giovani (UFAG) e Ufficio dell'aiuto e della protezione (UAP) per l'approfondimento della questione della presa in carico di minori con problemi psichici
- Servizi territoriali OSC e cantonali nell'ambito della presa in carico degli esordi psicotici nei giovani
- Partner cantonali coinvolti nella presa in carico di pazienti con disturbi dello spettro autistico che necessitano di un ricovero in CPC
- Ente Ospedaliero Cantonale per quanto attiene ai trasferimenti dai Pronto Soccorsi alla CPC per ottimizzare la trasmissione di tutti i dati pertinenti in ambito somatico.

18.2 Progetti conclusi nel 2021

18.2.1 Nessun progetto nell'anno in esame

I progetti in atto durante il periodo in esame sono in fase di implementazione

18.3 Progetti di certificazione in corso

18.3.1 Nessun progetto nell'anno in esame

La ricertificazione di tutta l'Organizzazione sociopsichiatrica cantonale, di cui fa parte anche la Clinica psichiatrica cantonale, secondo la norma ISO 9001:2015 è avvenuta nel 2021.

19 Conclusione e prospettive

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

- Pianificazione sociopsichiatrica cantonale, nella quale si definiscono gli ambiti di intervento prioritari. Le offerte di cura dell'OSC devono rispondere, dove possibile, ai bisogni emergenti della popolazione nel campo della salute mentale e più in generale di una società in continuo mutamento a livello demografico, sociale, del mondo di lavoro e economico. Si vuole dare risposta ai bisogni con offerte di cura specialistiche di diversa intensità e rivolte a tutte le fasce della popolazione;
- Analisi del rischio, del contesto e degli stakeholder, che contribuiscono a identificare le aree di miglioramento, a stabilire gli obiettivi futuri e a sottoscrivere (o perfezionare) convenzioni e accordi con enti e strutture esterni.

Annesso 1: panoramica dell'offerta dell'istituto

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

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

Psichiatria

Offerta in psichiatria

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

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/rappertosullaqualita/



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/



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

Altri partecipanti



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

Si veda anche: www.anq.ch/it



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

Si veda anche: www.patientensicherheit.ch



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