

Supporto ad azioni di miglioramento del sistema di gestione qualità di SERT e strutture accreditate per soggetti dipendenti da sostanze d'abuso

Interfacce operative interne ed esterne

Massimo
Pantaleoni



INDICATORI

Caratteristica

quantitativa (misurabile) (SPAZIO, TEMPO, ECC.)

o qualitativa (paragonabile) (LIVELLO DI SODDISFAZIONE, ECC.)

di un oggetto o di un fenomeno che consente di dare giudizi su di esso.

Il risultato della osservazione della caratteristica in questione definisce il 'valore' (misura dell'indicatore).

CRITERI PER LA DEFINIZIONE DEGLI INDICATORI

- ◆ **APPROPRIATEZZA**
- ◆ **COMPRESIBILITA'**
- ◆ **MISURABILITA'**
- ◆ **OPERABILITA'**
- ◆ **SIGNIFICATIVITA'**

DEFINIZIONE DI STANDARD

E' IL VALORE ATTESO PER UN CERTO INDICATORE; E' SINONIMO DI OBIETTIVO.

PUO' RAPPRESENTARE UN VALORE MEDIO, IL VALORE MINIMO ACCETTABILE O ANCORA IL VALORE OTTIMALE, IN RELAZIONE A COME VIENE FISSATO

CARATTERISTICHE DEGLI STANDARD

- ◆ CONDIVISI
- ◆ IMPEGNATIVI
- ◆ RAGGIUNGIBILI
- ◆ BASATI SUL PRESENTE

Cosa Misurare?

Struttura  **Professionisti**



Processi



Esiti

Quali indicatori ?

- 1. Indicatori strutturali**
2. Indicatori di processo
3. Indicatori di esito

1. Indicatori strutturali

Definizioni

STRUTTURA: rappresenta, per definizione, l'insieme di ambienti e organizzazione in cui viene erogata l'assistenza.

1. Indicatori strutturali

Definizioni

INDICATORI STRUTTURALI:

Misurano specifiche caratteristiche strutturali/tecnologiche, spesso peraltro definite da leggi o da requisiti normativi o contrattuali, che forniscono sostanzialmente informazioni quantitative relative all'attività svolta rispetto al potenziale dell'offerta erogabile.

1. Indicatori strutturali

Esempi

- Volume di pazienti trattati
- Disponibilità di tecnologie sanitarie avanzate
- PL, indicatori sanitari (per degenze)

1. Indicatori strutturali

Vantaggi

- Forniscono la misura dell'efficienza
- Hanno la potenziale capacità di identificare aspetti assistenziali poco descritti da altre misure, specie nelle situazioni complesse che coinvolgono numerosi processi

1. Indicatori strutturali

Svantaggi

- Non forniscono indicazioni di efficacia, per cui non garantiscono la qualità dell'assistenza
- Alcuni indicatori non offrono alcun vantaggio pratico (ad esempio, lo status di "ospedale d'insegnamento")

Quali indicatori ?

1. Indicatori strutturali
- 2. Indicatori di processo**
3. Indicatori di esito

2. Indicatori di processo

PROCESSO: Successione strutturata di attività finalizzate a produrre un risultato, che ha valore per il cliente finale.

2. Indicatori di processo

INDICATORI di PROCESSO:

Informano se il processo assistenziale è stato erogato, o meno, in maniera appropriata secondo quanto definito da standard di riferimento (ad es. linee-guida). Descrivono quello che è contenuto all'interno della "scatola" della struttura, permettendo una misurazione accurata dell'assistenza ricevuta dai pazienti.

Sono gli indicatori utili per il controllo delle interfacce

2. Indicatori di processo

APPROPRIATEZZA

- Tipologia del paziente (selezione adeguata)
- Setting assistenziale (tecnologie, strutture, regime prestativo adeguato)
- Setting professionale (addestramento, volumi prestativi nell'unità di tempo)
- Tempi di accesso alla prestazione adeguati

2. Indicatori di processo

Esempi

- Uso di aspirina, beta-bloccanti, ACE-inibitori, riperfusione nei pazienti con infarto del miocardio
- Somministrazione, entro 8 ore, di antibiotici nei pazienti con polmonite acquisita in comunità.
- Profilassi antibiotica nei pazienti sottoposti a protesi d'anca
- Endoscopia entro 24 ore nei pazienti con emorragia digestiva superiore

Indicatori di processo e di outcome dell'attività clinica

INDICATORI DEL SISTEMA PER LA GESTIONE DELLA QUALITÀ	RISULTATO 2007	STANDARD DI RIFERIMENTO
% conformità allo standard "il tempo che intercorre tra l'appuntamento e l'erogazione delle prestazioni ambulatoriali <u>dev'essere</u> < 30 giorni"	> 65%	80%
% di consulenze interne erogate nei tempi previsti nello standard U.O. (24 ore)		In via di definizione
N° di reclami degli utenti	2	0
N° di elogi dagli utenti	13	<u>N.A.</u>
INDICATORI DI PROCESSO E DI OUTCOME	RISULTATO	STANDARD DI RIFERIMENTO
Ambulatorio dello Scoppio Cardiaco		
% pz classe NYHA 3-4(IC)		38%
% pz EF < 40% (IC)		50%
% pz <u>tp</u> con betabloccante		40%
% pz <u>tp</u> con ACE-inibitore		77%

Esempio: gestione dei pazienti con
IMA che accedono tramite PS

Controllo delle interfacce



Esempio: gestione dei pazienti con IMA che accedono tramite PS

- Criticità iniziale evidenziata da un audit
- Metodica condivisa di discussione/soluzione
- Verifica del processo modificato

Controllo delle interfacce

2. Indicatori di processo

Vantaggi

- Misurano direttamente l'appropriatezza dell'assistenza ricevuta dal paziente
- Identificano gli errori assistenziali
- Sono vicini alle problematiche dei professionisti

2. Indicatori di processo

Svantaggi

- Richiedono un'attività di audit clinico strutturato, attraverso la revisione delle cartelle cliniche.
- Sono onerosi in termini di risorse impiegate e necessitano di personale formato e motivato.
- Vengono spesso considerati di scarsa importanza dai decisori (e dai pazienti).

Quali indicatori ?

1. Indicatori strutturali
2. Indicatori di processo
- 3. Indicatori di esito**

3. Indicatori di esito

Definizioni

ESITO: indica la prestazione/servizio come risultato di un processo

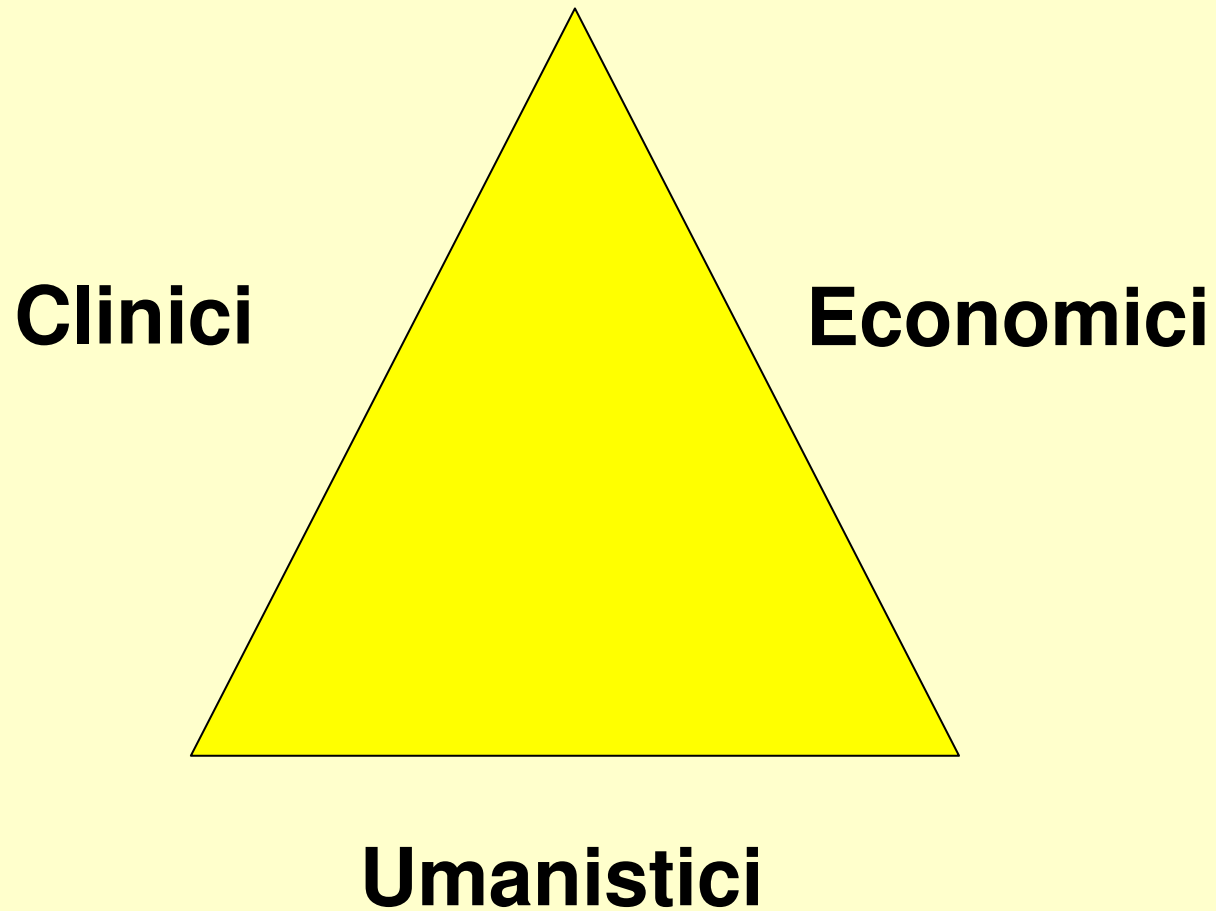
3. Indicatori di esito

Definizioni

INDICATORI DI ESITO: Documentano il risultato del processo assistenziale o, se opportunamente inseriti nel ciclo dell'audit, una modifica qualitativa del processo assistenziale

- o come prestazione in sé (ad esempio N° referti errati in una diagnostica, tempi di attesa, ecc..)
- o come variazione indotta sulla salute (mortalità, rricoveri, ecc...)

3. Indicatori di esito



3. Indicatori di esito

Esempi

- Mortalità dopo by-pass aorto-coronarico
- Percentuale di riammissioni nei reparti per acuti
- Soddisfazione dei pazienti (qualità percepita)

Tipi di Indicatori di Esito

Clinici

- Mortalità (Morte per causa specifica - es. cardiovascolare - o totale)
- Morbosità (infarto miocardico, stroke)
- Misure fisiologico/metaboliche (livelli di colesterolo, pressione arteriosa)

Tipi di Indicatori di Esito

Economici

- Medici Diretti (tasso di ospedalizzazione, indici di consumo di visite specialistiche, test diagnostico/laboratoristici, ADI, farmaci)
- Medici Indiretti (giornate lavorative perse, giorni di attività ridotta)
- Intangibili (innesco di sofferenza, stress psicologico, “effetto etichetta”)

Tipi di Indicatori di Esito

Umanistici

- Sintomi (AUA symptoms score)
- Qualità della vita (SF-36 questionnaire, Nottingham Health Profile)
- Stato funzionale (Karnofsky)
- Soddisfazione del Paziente (Group Health Association of America Survey)

3. Indicatori di esito

Vantaggi

- Soddisfano tutti gli attori di un sistema sanitario: decisori, medici, pazienti
- Utili quando il processo è condizionato da un elevato livello di competenza tecnica

3. Indicatori di esito

Svantaggi

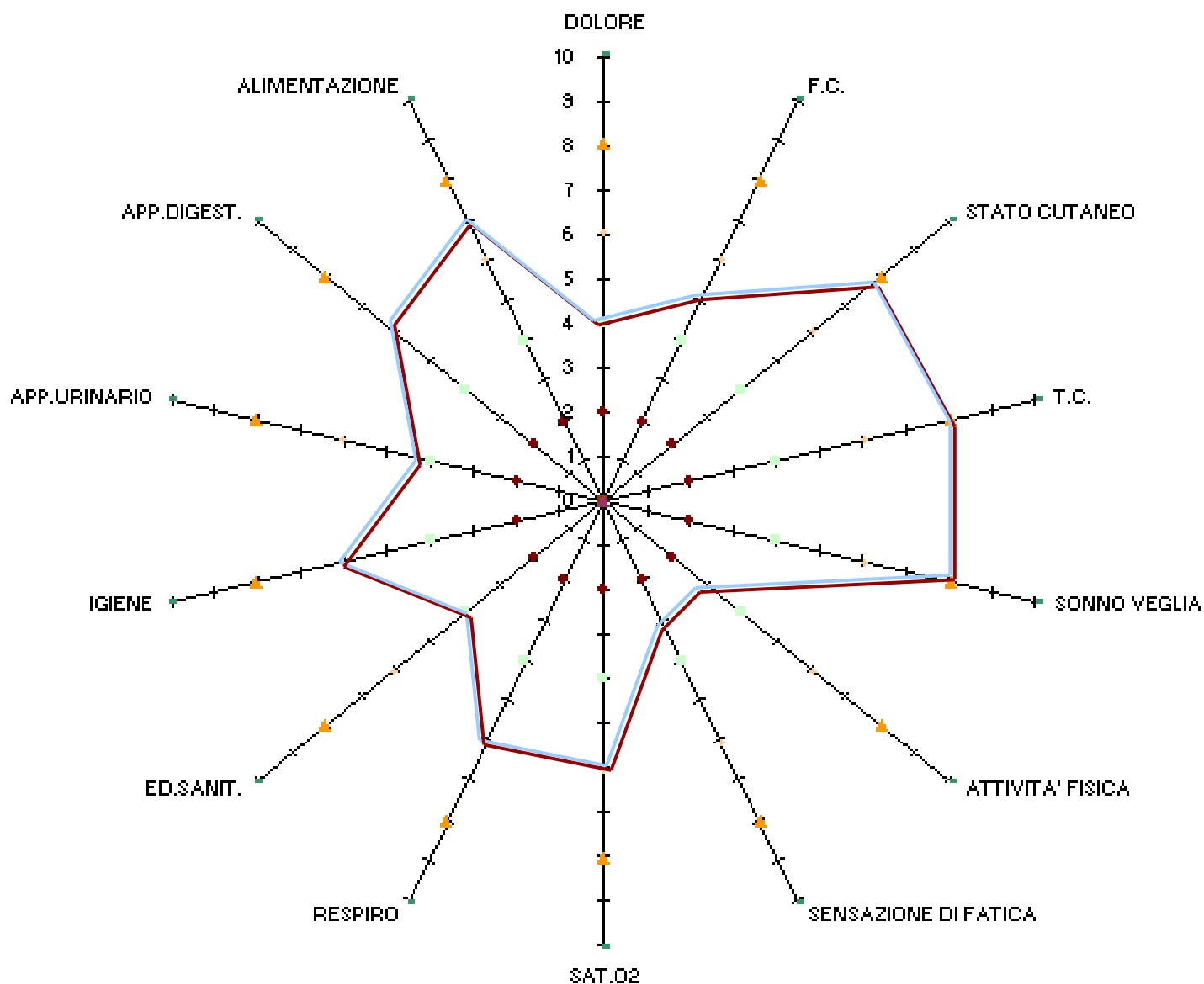
- Richiedono raffinate tecniche statistiche (*risk adjustment*) per “correggere” differenze demografiche, variazioni random ed effetti di selezione
- Richiedono lunghi periodi di osservazione, su un numero considerevole di pazienti
- Non è semplice risalire da scarsi risultati di esito ai potenziali processi/strutture su cui intervenire

Indicatori di processo o di esito ?

- La valutazione dell'appropriatezza non può prescindere dal clinical audit che permette di verificare:
 - indicatori più "raffinati" di esito clinico.
 - misure di qualità di vita.
 - quanto uno specifico comportamento assistenziale si è modificato in seguito all'introduzione di LG (indicatore di processo)

- Esempio: controllo del processo di riabilitazione

DIAGRAMMA RADAR PER VALUTAZIONE PAZIENTE

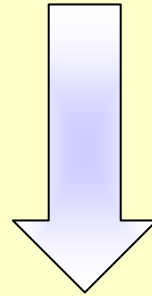


- I servizi informatici possono **fornire i dati**
- Ma solo i professionisti sanno **quali dati**
(perché legati al processo che solo i
professionisti conoscono a fondo)

	A	B	E	F	G	H	I	J
1	An	Episod	Data Nasc	Tipo Dimissione	Reparto Dimetter	Dimissio	Decess	Diff. (
3	2001	I00048037	23/03/1921	DECEDUTO	UTIC 1	01/01/2001	01/01/2001	0
4	2001	I00048620	21/01/1915	DECEDUTO	UTIC 1	04/01/2001	04/01/2001	0
8	2001	I01001806	03/07/1924	DECEDUTO	UTIC 1	10/01/2001	10/01/2001	0
10	2001	I01003668	02/06/1938	DECEDUTO	UTIC 1	18/01/2001	18/01/2001	0
11	2001	I01003857	26/02/1927	DECEDUTO	UTIC 1	23/01/2001	23/01/2001	0
16	2001	I01007551	16/11/1912	DECEDUTO	UTIC 1	12/02/2001	12/02/2001	0
22	2001	I01012747	10/12/1920	DECEDUTO	UTIC 1	15/03/2001	15/03/2001	0
24	2001	I01015251	09/02/1921	DECEDUTO	UTIC 1	02/04/2001	02/04/2001	0
25	2001	I01017366	13/01/1929	DECEDUTO	UTIC 1	14/05/2001	14/05/2001	0
26	2001	I01018132	04/08/1913	DECEDUTO	UTIC 1	25/04/2001	25/04/2001	0
27	2001	I01018234	14/03/1946	DECEDUTO	UTIC 1	24/04/2001	05/05/2001	11
29	2001	I01020088	20/07/1962	DECEDUTO	UTIC 1	05/05/2001	05/05/2001	0
30	2001	I01021107	01/03/1920	DECEDUTO	UTIC 1	17/05/2001	17/05/2001	0
31	2001	I01022097	20/10/1929	DECEDUTO	UTIC 1	03/06/2001	03/06/2001	0
34	2001	I01024699	18/11/1916	DECEDUTO	UTIC 1	12/06/2001	12/06/2001	0
35	2001	I01025519	08/05/1934	DECEDUTO	UTIC 1	11/06/2001	11/06/2001	0
36	2001	I01026009	16/01/1917	DECEDUTO	UTIC 1	14/06/2001	14/06/2001	0
37	2001	I01026277	02/04/1917	DECEDUTO	UTIC 1	18/06/2001	18/06/2001	0
39	2001	I01026974	08/11/1928	DECEDUTO	UTIC 1	21/06/2001	21/06/2001	0
41	2001	I01028621	02/11/1926	DECEDUTO	UTIC 1	05/07/2001	05/07/2001	0
42	2001	I01028980	15/06/1921	DECEDUTO	UTIC 1	23/07/2001	23/07/2001	0
43	2001	I01030518	29/07/1926	DECEDUTO	UTIC 1	24/07/2001	24/07/2001	0
47	2001	I01031386	04/03/1908	DECEDUTO	UTIC 1	02/08/2001	02/08/2001	0
54	2001	I01034838	07/04/1923	DECEDUTO	UTIC 1	31/08/2001	31/08/2001	0
57	2001	I01036474	03/08/1939	DECEDUTO	UTIC 1	13/09/2001	13/09/2001	0
60	2001	I01038729	26/11/1923	DECEDUTO	UTIC 1	29/09/2001	29/09/2001	0
64	2001	I01045342	05/01/1916	DECEDUTO	UTIC 1	16/11/2001	16/11/2001	0
65	2001	I01045454	03/05/1929	DECEDUTO	UTIC 1	18/11/2001	18/11/2001	0
68	2001	I01046918	14/05/1934	DECEDUTO	UTIC 1	28/11/2001	28/11/2001	0
76	2002	I02007565	14/11/1911	DECEDUTO	UTIC 1	12/02/2002	12/02/2002	0
77	2002	I02008232	16/11/1908	DECEDUTO	UTIC 1	18/02/2002	18/02/2002	0
79	2002	I02009513	20/02/1931	DECEDUTO	UTIC 1	22/02/2002	22/02/2002	0

Decisioni basate su dati di fatto

Decisioni giuste



oggettività

oggettività

oggettività

Basate sull'analisi dei dati

oggettività

lavoro di gruppo

Facendo riferimento al lavoro del mattino

*processo analizzato da ciascun gruppo e alle
interfacce individuate*

Individuate

- i punti di controllo
- indicatori presenti o auspicabili
- Definite un foglio raccolta dati,
con periodicità e responsabilità
- Definite uno strumento per regolare le interfacce

Lavoro di gruppo

