



# Rapporto sulla qualità 2020

secondo il modello di H+

Approvazione in data:  
Tramite:

6.9.2021  
Adriana Degiorgi , Capo Area di supporto

Versione 2



Ente Ospedaliero Cantonale EOC

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



somatica acuta



riabilitazione

## 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

Lic. rer. pol.

Adriana Degiorgi

Capo Area di supporto / Responsabile Servizio qualità e sicurezza dei pazienti EOC

Direzione generale

0918111397

[adriana.degiorgi@eoc.ch](mailto:adriana.degiorgi@eoc.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>9</b>
2.1 Organigramma .....	9
2.2 Persone di contatto della gestione della qualità .....	10
<b>3 Strategia della qualità</b> .....	<b>12</b>
3.1 2 - 3 punti principali nell'ambito della qualità nell'anno di esercizio 2020 .....	13
3.2 Obiettivi nell'ambito della qualità raggiunti nell'anno di esercizio 2020.....	15
3.3 Sviluppo della qualità nei prossimi anni .....	16
<b>4 Panoramica delle attività nell'ambito della qualità</b> .....	<b>17</b>
4.1 Partecipazione a misurazioni nazionali .....	17
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 .....	19
4.4 Attività e progetti nell'ambito della qualità .....	22
4.4.1 CIRS – imparare dagli errori .....	27
4.5 Panoramica dei registri .....	28
4.6 Panoramica delle certificazioni.....	35
<b>MISURAZIONI DELLA QUALITÀ</b> .....	<b>38</b>
<b>Sondaggi</b> .....	<b>39</b>
<b>5 Soddisfazione dei pazienti</b> .....	<b>39</b>
5.1 Inchiesta nazionale soddisfazione pazienti della somatica acuta .....	39
5.2 Sondaggio nazionale soddisfazione nel settore della riabilitazione .....	42
5.3 Gestione dei reclami .....	42
<b>6 Soddisfazione dei familiari</b> .....	<b>43</b>
6.1 Inchiesta nazionale tra i genitori nel settore pediatrico .....	43
<b>7 Soddisfazione dei collaboratori</b> Nell'anno in esame, il nostro istituto non ha svolto alcun sondaggio.	
<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>46</b>
<b>9 Riammissioni</b> .....	<b>46</b>
9.1 Analisi nazionale delle riammissioni potenzialmente evitabili .....	46
<b>10 Interventi chirurgici</b> .....	<b>48</b>
10.1 Misurazione propria.....	48
10.1.1 Reinterventi potenzialmente evitabili secondo SQLape.....	48
<b>11 Infezioni</b> .....	<b>49</b>
11.1 Rilevamento nazionale delle infezioni del sito chirurgico .....	49
<b>12 Caduta</b> .....	<b>54</b>
12.1 Misurazione nazionale dell'indicatore di prevalenza caduta .....	54
<b>13 Lesioni da pressione</b> .....	<b>57</b>
13.1 Misurazione dell'indicatore di prevalenza decubito.....	57
<b>14 Misure restrittive della libertà</b> Misura eseguita nel 2019	
<b>15 Peso dei sintomi psichici</b> Il nostro istituto non offre prestazioni in questo settore.	
<b>16 Raggiungimento degli obiettivi e stato di salute</b> .....	<b>60</b>
16.1 Misurazioni nazionali specifiche per settore nella riabilitazione .....	60
<b>17 Altra misurazione</b> .....	<b>61</b>
17.1 Altra misurazione interna .....	61

17.1.1	Monitoraggio continuo delle cadute .....	61
<b>18</b>	<b>I progetti in dettaglio.....</b>	<b>62</b>
18.1	Progetti in corso .....	62
18.1.1	Progress! COM-Check .....	62
18.1.2	Campagna RISGO - "Go without risk" in IIMSI .....	63
18.1.3	Saper comunicare a distanza con i famigliari dei pazienti .....	64
18.1.4	Audit Civico .....	65
18.2	Progetti conclusi nel 2020 .....	66
18.2.1	Ottimizzazione dei tempi di cambio in sala operatoria attraverso la metodologia SMED .....	66
18.3	Progetti di certificazione in corso .....	67
18.3.1	Certificazione DKG Centro Prostata della Svizzera italiana .....	67
<b>19</b>	<b>Conclusione e prospettive .....</b>	<b>68</b>
<b>Annesso 1: panoramica dell'offerta dell'istituto .....</b>		<b>69</b>
Somatica acuta.....		69
Riabilitazione .....		73
<b>Editore .....</b>		<b>75</b>

# 1 Introduzione

## EOC, l'Ospedale multisito

***Insieme per curare meglio:*** questo motto rispecchia bene lo spirito del nostro sistema di ospedali pubblici, una rete che da anni si basa sul modello dinamico di ospedale multisito, con l'obiettivo di essere sempre il più vicino possibile ai bisogni della popolazione, offrendo cure altamente specialistiche e di prossimità.

L'Ente Ospedaliero Cantonale si impegna per garantire alla popolazione la migliore assistenza ospedaliera a costi adeguati su tutto il territorio del Cantone Ticino:

- offrendo le **cure** di base e un ampio ventaglio di prestazioni specialistiche nei settori somatico-acuto, riabilitativo e post-acuto;
- contribuendo alla **formazione** di base e continua dei professionisti che assicurano, direttamente e indirettamente, la presa in carico dei pazienti;
- promuovendo la **ricerca** quale base dello sviluppo e dell'innovazione in medicina.

***Verso l'Ospedale cantonale di valenza nazionale e universitaria*** è la visione che ispira EOC. L'EOC è un Ospedale cantonale multisito, riconosciuto tra gli ospedali svizzeri che erogano prestazioni di base e prestazioni specialistiche altamente complesse. Insieme all'Università della Svizzera Italiana, l'EOC intende costruire il percorso che lo porterà a essere annoverato tra le strutture universitarie.

Per perseguire la missione e la visione aziendali, i collaboratori condividono i seguenti valori:

- Orientamento al paziente
- Impegno a perseguire una medicina basata sulle evidenze
- Professionalità, responsabilità/responsabilizzazione e competenza
- Comunicazione trasparente nel rispetto della confidenzialità
- Promozione delle conoscenze
- Collaborazione e coinvolgimento
- Senso del servizio pubblico
- Innovazione

L'Ospedale multisito EOC è composto da 4 strutture ospedaliere, 8 istituti, una clinica di riabilitazione e una Centrale dei servizi industriali.

Con le sue due strutture dell'Ospedale Civico e dell'Ospedale Italiano, l'**Ospedale Regionale di Lugano** è un ospedale pubblico polispecialistico che dispone di una larga gamma di tecnologie mediche d'avanguardia. I due ospedali sono complementari: il Civico è maggiormente attrezzato per rispondere alle patologie più gravi, multidisciplinari ed urgenti, mentre l'Italiano è più orientato verso pazienti elettivi e che necessitano cure di minore intensità. L'Ospedale Regionale di Lugano ha il compito di assicurare alla popolazione del distretto i servizi di Pronto Soccorso, l'assistenza ospedaliera di base e una serie di servizi specialistici a livello cantonale. Tra questi figurano lo Stroke Center, per la presa in carico dei pazienti colpiti da ictus, o il centro del Politrauma e la chirurgia viscerale complessa per fegato, pancreas e basso retto, nell'ambito dei mandati intercantonali per la Medicina Altamente Specializzata. Presso il Civico è inoltre presente la chirurgia dell'obesità (bariatrica), riconosciuta quale centro di riferimento da parte della SMOB (Swiss Society for the Study of Morbid Obesity).

L'**Ospedale Regionale di Bellinzona e Valli** è costituito dall'Ospedale Regionale di Bellinzona, conosciuto con il nome di Ospedale San Giovanni, dall'Ospedale di zona di Acquarossa e dal reparto di Medicina dell'Ospedale di Faido. Anche l'Ospedale Regionale di Bellinzona, come tutti gli Ospedali regionali EOC, offre una vasta gamma di prestazioni specialistiche e di prossimità ed è dotato di una

tecnologia medica all'avanguardia, come ad esempio il robot "Da Vinci Xi". Proprio nel campo della robotica, l'Ospedale San Giovanni è l'unico in Ticino a beneficiare di questo sistema e nel 2020 ha ottenuto la posizione di Case Observation Center da parte di Intuitive Surgical (uno dei soli otto centri in Europa). L'Ospedale San Giovanni è inoltre la sede di riferimento per le patologie oncologiche e pediatriche. Sono inoltre presenti presso questa struttura la chirurgia toracica e dall'apparato gastro-intestinale alto, l'urologia e la dermatologia.

L'Ospedale di Acquarossa dispone di un reparto di 15 letti di medicina acuta e di un reparto acuto a minore intensità (RAMI) di 30 letti per pazienti clinicamente stabili, ma che necessitano comunque di una presa in carico stazionaria a basso contenuto diagnostico e terapeutico. L'Ospedale di Faido dispone di un reparto di 15 letti di medicina per le cure acute ed è inoltre una delle due sedi della Clinica di riabilitazione EOC. I due ospedali di zona assicurano inoltre alle rispettive regioni, le prime prestazioni diagnostiche e terapeutiche mediante un servizio di primo soccorso.

Situato nel centro storico, l'**Ospedale Regionale di Locarno**, noto anche come Ospedale La Carità, offre alla popolazione ed ai numerosi turisti che visitano ogni anno la regione del Lago Maggiore l'assistenza sanitaria di prossimità, oltre ad essere il polo geriatrico acuto di riferimento per il Sopraceneri. L'offerta comprende anche una serie di servizi specialistici di dimensione regionale e cantonale. La Carità dispone, tra l'altro, di un Pronto Soccorso, di un Servizio di emodialisi aperto anche ai non residenti e del Servizio di Cure Intensive.

L'Ospedale di Locarno ha storicamente una relazione privilegiata con il Centro Cantonale di Medicina dello Sport, riconosciuto da Swiss Olympic quale Sport Medical Base, e oggi situato nel comprensorio del Centro sportivo nazionale di Tenero. Presso la Carità ha la sua sede il Centro Cantonale di Fertilità, unico servizio pubblico in Ticino nell'ambito della procreazione assistita e dell'endocrinologia ginecologica. Inoltre, nell'ambito delle cure post acute, l'ospedale ospita un reparto a minore intensità di cure di 15 letti, per una tipologia pazienti clinicamente stabili, ma che necessitano comunque di una presa in carico stazionaria.

Conosciuto anche come Ospedale Beata Vergine, l'**Ospedale Regionale di Mendrisio** è il punto di riferimento sanitario per per la popolazione del Mendrisiotto e Basso Ceresio. L'ospedale, attraverso i suoi servizi di Pronto Soccorso, medicina, chirurgia e medicina intensiva, garantisce l'assistenza ospedaliera di base e di prossimità. Dispone, inoltre, di servizi specialistici quali l'ortopedia, l'urologia, la ginecologia-ostetricia e l'emodialisi.

All'interno dell'EOC, è l'ospedale di riferimento nel Sottoceneri per la geriatria acuta. Dispone inoltre di un reparto di "ortogeriatrics" che combina, tramite un approccio multidisciplinare, le competenze geriatriche e ortopediche applicate all'anziano con traumi o fratture. L'OBV fa parte della rete di ospedali "Swiss Hospitals For Equity" per l'accesso alle cure senza discriminazioni.

Attento all'evoluzione dei bisogni sanitari del territorio, la nuova ala dell'Ospedale Beata Vergine, che aprirà al pubblico nel 2022, proporrà un polo ambulatoriale, collegato con la sede attuale per sfruttarne le sinergie, ma con requisiti strutturali e funzionali specifici e adeguati ad una presa in carico delle esigenze dei pazienti ambulatoriali e in un contesto di sinergia con i partner sanitari del territorio.

Al fine di promuovere e consolidare il coordinamento clinico e formativo nelle diverse discipline, assicurando un'unità di dottrina e conseguentemente una presa in carico qualitativamente elevata ed uniforme in tutte le strutture ospedaliere, all'interno dell'EOC sono presenti i **Dipartimenti EOC**: Dipartimento di medicina, Dipartimento di chirurgia, Dipartimento di ginecologia e ostetricia e Dipartimento di Area critica. L'attività di questi dipartimenti si svolge trasversalmente agli Ospedali EOC.

Gli istituti EOC, sono entità che operano trasversalmente tra gli ospedali EOC (in ottica multisito). Essi sono organizzati secondo il modello *hub & spoke* (centro - periferia), organizzazione - questa - che permette una gestione adeguata, efficace ed efficiente dell'offerta multidisciplinare complessa. Di regola gli istituti EOC hanno una sede di riferimento, dedicata all'attività multidisciplinare e complessa, e sono presenti in più siti regionali, dove viene garantita la presenza di personale dedicato all'attività di supporto specialistico.

Gli Istituti EOC sono l'**Istituto oncologico della Svizzera italiana** (IOSI) e l'**Istituto pediatrico della Svizzera italiana** (IPSI), con sede di riferimento nel sedime dell'Ospedale San Giovanni; l'**Istituto delle Neuroscienze cliniche** (o Neurocentro) e l'**Istituto di Scienze farmacologiche della Svizzera Italiana** con sede presso l'Ospedale Civico; l'**Istituto di Imaging della Svizzera italiana** e l'**Istituto di Medicina di laboratorio**.

Dall'estate 2020, è entrato a fare parte dell'EOC anche l'**Istituto cantonale di patologia** e dal 1° gennaio 2021, il **Cardiocentro Ticino** è diventato un istituto EOC.

Un ampio ventaglio di cure riabilitative è assicurato dalla **Clinica di Riabilitazione EOC**, che opera su due siti, la sede di Faido e la sede di Novaggio. Con i suoi 120 letti figuranti nella pianificazione ospedaliera cantonale, la Clinica garantisce ai pazienti, seguiti in regime di ricovero o ambulatoriale, assistenza individuale, fondata su un concetto di cure mediche, terapeutiche e infermieristiche di alta qualità. Grazie alle sinergie con le altre strutture EOC, la Clinica coordina le attività di riabilitazione su tutto il territorio cantonale e permette l'intervento precoce del medico riabilitatore e del personale curante già nella fase acuta del ricovero, favorendo la continuità della presa in carico del paziente nelle successive fasi del processo di guarigione. La Clinica gestisce inoltre i Servizi di Fisioterapia ed Ergoterapia presenti negli Ospedali Regionali EOC.

Dal 2007, assieme alla Clinica Hildebrand Centro di riabilitazione di Brissago, compone la rete REHA TICINO, una rete di riabilitazione pubblico-privata non profit che offre alla popolazione cure riabilitative con elevati standard di qualità e sicurezza.

La Clinica di Riabilitazione EOC è membro dell'Associazione riabilitativa nazionale SWISS REHA.

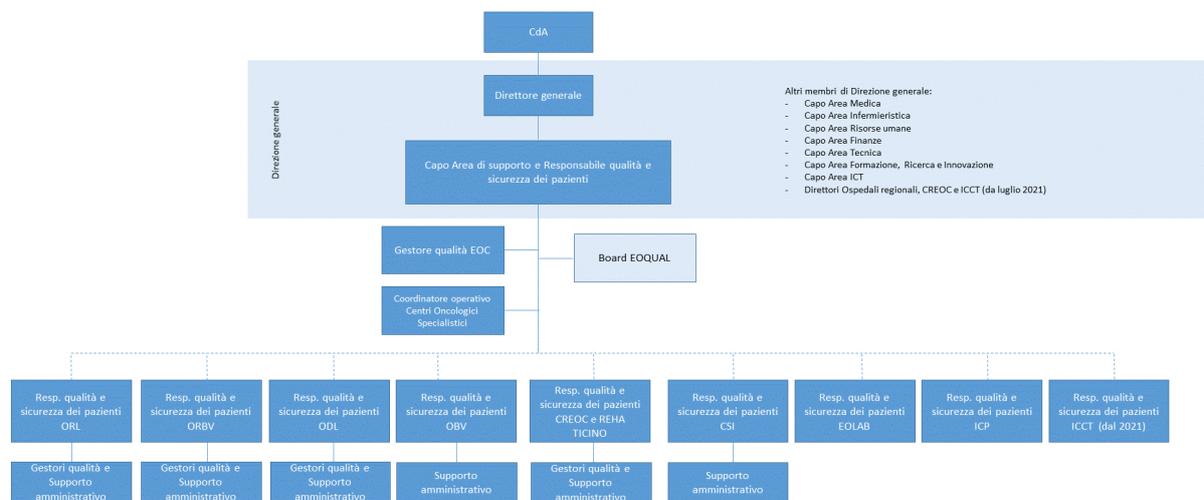
Il presente rapporto considera unicamente gli aspetti correlati all'attività acuta di EOC. Per ottenere informazioni specifiche circa la rete REHA TICINO e la Clinica di Riabilitazione EOC, è possibile fare riferimento al [rapporto qualità REHA TICINO](#).

Oltre alle strutture cliniche, EOC annovera tra le sue strutture anche la **Centrale dei Servizi Industriali**, sita a Biasca, che comprende i servizi di lavanderia e di sterilizzazione. Creata in una regione decentrata del Cantone per portare un contributo concreto in una regione economica periferica, questa struttura offre le sue prestazioni sia ai singoli ospedali e istituti EOC, sia ai clienti esterni che desiderano ottimizzare i processi di lavanderia e sterilizzazione. Grazie alle più moderne tecnologie, essa è in grado di assicurare prestazioni di qualità elevata. La Centrale di Servizi Industriali investe nel continuo miglioramento del sistema di gestione che integra la qualità, la sicurezza e la protezione dell'ambiente. I servizi di sterilizzazione e di lavanderia vantano infatti numerose certificazioni di qualità internazionali e sono particolarmente attenti alle problematiche ambientali.

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

## 2 Organizzazione della gestione della qualità

### 2.1 Organigramma



Il Servizio qualità e sicurezza dei pazienti è un Servizio dell'Area di supporto, l'Area che racchiude al suo interno i servizi di staff alla Direzione.

Da un punto di vista funzionale esso riferisce alla Responsabile del Servizio qualità e sicurezza dei pazienti (Capo Area dell'Area di supporto), mentre dal punto di vista operativo riferisce alle singole Direzioni locali.

Questa organizzazione permette la necessaria flessibilità operativa alle singole strutture ospedaliere pur garantendo una strategia e una politica di gestione della qualità unica e omogenea a livello EOC.

La promozione, lo sviluppo e il coordinamento centrale delle attività finalizzate al miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti e delle prestazioni erogate all'interno delle strutture EOC è assicurato dal Board EOQUAL, il gruppo dei responsabili qualità e sicurezza locali.

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 **1720 %** è destinata alla gestione della qualità.

## 2.2 Persone di contatto della gestione della qualità

Lic. rer.pol. Adriana Degiorgi  
Responsabile Servizio qualità e sicurezza dei  
pazienti EOC  
091 811 13 97  
[adriana.degiorgi@eoc.ch](mailto:adriana.degiorgi@eoc.ch)

### **Ospedale Regionale di Bellinzona e Valli, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Sede di Acquarossa**

Lic. oec. Giovanni Rabito  
Responsabile qualità e sicurezza dei pazienti  
ORBV  
091 811 89 43  
[giovanni.rabito@eoc.ch](mailto:giovanni.rabito@eoc.ch)

### **Ospedale Regionale di Lugano, Ente Ospedaliero Cantonale EOC**

Dipl. biol. Stefano Cocchi  
Responsabile qualità e sicurezza dei pazienti  
ORL  
091 811 68 88  
[stefano.cocchi@eoc.ch](mailto:stefano.cocchi@eoc.ch)

### **Clinica di Riabilitazione EOC, Faido, Ente Ospedaliero Cantonale EOC**

M.A. Luca Scarabel  
Responsabile qualità e sicurezza dei pazienti  
CREOC  
091 811 21 04  
[luca.scarabel@eoc.ch](mailto:luca.scarabel@eoc.ch)

### **Ospedale Regionale di Locarno, Ente Ospedaliero Cantonale EOC**

Lic. oec. Angela Greco  
Responsabile qualità e sicurezza dei pazienti  
ODL  
091 811 45 74  
[pierangela.greco@eoc.ch](mailto:pierangela.greco@eoc.ch)

### **Ospedale regionale di Mendrisio Beata Vergine, Ente Ospedaliero Cantonale EOC**

Inf. Moreno Doninelli  
Responsabile qualità e sicurezza dei pazienti  
OBV  
091 811 36 56  
[moreno.doninelli@eoc.ch](mailto:moreno.doninelli@eoc.ch)

### **Ospedale Regionale Bellinzona e Valli, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Sede di Bellinzona**

Lic. oec. Giovanni Rabito  
Responsabile qualità e sicurezza dei pazienti  
ORBV  
091 811 89 43  
[giovanni.rabito@eoc.ch](mailto:giovanni.rabito@eoc.ch)

**Clinica di Riabilitazione EOC, Novaggio, Ente Ospedaliero Cantonale EOC**

M.A Luca Scarabel

Responsabile qualità e sicurezza dei pazienti

CREOC

091 811 21 04

[luca.scarabel@eoc.ch](mailto:luca.scarabel@eoc.ch)

### 3 Strategia della qualità

Qualità e sicurezza dei pazienti sono costantemente al centro delle nostre attenzioni. Esse rappresentano un valore fondamentale per l'EOC e per tutti i suoi collaboratori, che giornalmente si impegnano per garantire un servizio che possa rispondere alle esigenze e alle aspettative dei pazienti. Qualità e sicurezza sono elementi dinamici, condizionati da fattori esterni, quali i bisogni dei pazienti, il contesto sociale e/o economico e i diversi partner dell'EOC. La conoscenza e il monitoraggio costante di questi fattori permettono il miglioramento continuo della qualità e della sicurezza dei pazienti. I principi e le attitudini alla base del nostro sistema qualità sono quelli della **trasparenza**, della **responsabilità**, della **collaborazione** e del **coinvolgimento**.

Non è possibile gestire e governare ciò che non si conosce. Risulta pertanto fondamentale rendere trasparente la nostra organizzazione, le nostre attività e i nostri risultati, sia all'interno della struttura sia all'esterno della stessa, verso l'opinione pubblica. Questa trasparenza contribuisce al coinvolgimento del paziente. Una visione moderna della medicina non può prescindere dal coinvolgimento dei pazienti: le valutazioni sulla qualità dell'assistenza devono pertanto includere il punto di vista dei pazienti; parallelamente i pazienti devono essere coinvolti, secondo le modalità più adeguate, nel processo diagnostico-terapeutico-assistenziale.

A tutti i collaboratori dell'EOC sono attribuite delle responsabilità, tra le quali quella di valutare e controllare periodicamente il proprio operato, contribuire alla trasparenza e lavorare in modo professionale, competente ed etico, prestando costantemente attenzione alla sicurezza dei pazienti. Sicurezza e, più in generale, qualità, sono un lavoro di squadra ed è possibile raggiungere elevati standard di qualità unicamente tramite la collaborazione multidisciplinare e interdisciplinare, che coinvolga tutti i professionisti sanitari implicati nella cura del paziente.

Le attività di promozione e miglioramento della qualità delle cure e della sicurezza dei pazienti condotte all'EOC integrano tre distinti approcci:

- l'approccio organizzativo – manageriale, che promuove l'efficienza dell'organizzazione attraverso una visione d'insieme (sistemica) delle problematiche;
- l'approccio tecnico – professionale, basato sulle prove di efficacia, volto a promuovere l'appropriatezza e l'efficacia clinica;
- l'approccio relazionale, che promuove la qualità del rapporto con il paziente e con le organizzazioni e i professionisti partner, contribuendo alla loro soddisfazione.

La qualità e i suoi aspetti sono ancorati nella strategia EOC e nel Piano strategico di riferimento per il quadriennio 2018 - 2021 e prende forma con obiettivi e progetti specifici di miglioramento.

Il Piano strategico di questo quadriennio, si iscrive nella continuazione dei progetti iniziati con il Piano strategico precedente e pone l'accento sul consolidamento del ruolo di Ospedale Cantonale dell'EOC e del suo riconoscimento a pieno titolo a livello nazionale tra gli ospedali che, oltre alle cure di base e specialistiche più comuni, assicurano anche quelle più rare e complesse. Il ruolo dell'EOC nella creazione e nella messa in atto della Medical Master School (iniziata nel settembre 2020) ha creato un ulteriore slancio verso la dimensione universitaria.

**Verso l'Ospedale cantonale di valenza nazionale e universitaria** è la visione che ispira le attività e la progettualità EOC. Coerentemente a questa visione, sono stati fissati due obiettivi strategici aziendali:

- 1) mantenere elevata l'attenzione verso la **qualità delle cure erogate e il valore delle stesse per i pazienti**;
- 2) assicurare una **maggiore solidità finanziaria**

Al fine di raggiungere questi due obiettivi e perseguire la visione, sono definite 4 iniziative strategiche, che ruotano attorno al concetto del lavorare insieme:

- **Lavorare insieme** - collaborare per perseguire la visione EOC

- **Insieme ogni giorno** - offrire cure efficaci, efficienti, sicure e appropriate alla popolazione
- **Insieme sul territorio** - consolidare il modello hub & spoke
- **Insieme verso l'Università** - preparare, in collaborazione con l'USI, la via per crescere a livello di ospedale universitario

Queste iniziative strategiche sono declinate in 14 progetti prioritari.

### [Piano strategico EOC 2018 - 2021](#)

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

Il 2020 sarà ricordato come l'anno della pandemia COVID-19. Il Canton Ticino, con la Lombardia, dopo Wuhan è stata la seconda regione al mondo toccata dalla pandemia, a partire dalla fine di febbraio 2020. Questa situazione ha naturalmente avuto un impatto importante sull'operatività delle strutture EOC.

La pandemia, infatti, ha prepotentemente richiesto da parte di tutte le strutture EOC e dei suoi collaboratori la massima attenzione e concentrazione. Di conseguenza, tutte le attività pianificate e non urgenti sono state annullate o rimandate.

Per fare fronte all'emergenza sanitaria, il Canton Ticino ha predisposto un dispositivo per la presa in carico dei pazienti in 6 livelli:

- livello 1: cure intense;
- livello 2: fase acuta;
- livello 3: fase meno acuta (pazienti provenienti dal Pronto soccorso, o dal livello 2 o in fase palliativa);
- livello 4: fase post-acuta (pazienti non ancora in grado di rientrare al proprio domicilio);
- livello 5 fase riabilitativa (pazienti debilitati a livello neurologico e polmonare);
- livello 6: convalescenza (pazienti ancora fragili e privi di rete sociale).

Nell'ambito di questo dispositivo, EOC ha giocato un ruolo preponderante nei livelli 1 e 2 (ospedale di riferimento Ospedale regionale di Locarno, in collaborazione con la Clinica Luganese Moncucco), nel livello 3 (con l'Ospedale Italiano e l'Ospedale di Faido), livello 4 (Ospedale di Faido), livello 5 (Clinica di Novaggio).

La concretizzazione di questo dispositivo ha richiesto, e ha rafforzato, l'attuazione pratica dei principi e delle attitudini alla base del miglioramento continuo della qualità. Nel dettaglio:

- **Trasparenza:** per potere reagire in modo tempestivo e disporre di informazioni utili a fare delle previsioni sull'evoluzione della situazione, è essenziale potere disporre di informazioni chiare e non ambigue sulla stessa. In questo senso, è stato necessario mettere in atto un sistema di monitoraggio e reportistica, che potesse rendere conto di diversi aspetti:

Evoluzione epidemiologica	I punti focali monitorati legati all'evoluzione della situazione epidemiologica erano le informazioni relative ai test di depistaggio eseguiti, la situazione nei servizi di Pronto soccorso (in quanto specchio della situazione all'esterno delle strutture ospedaliere EOC e possibile collo di bottiglia) e infine il numero dei pazienti ricoverati (nei diversi setting / livelli di cura).
Collaboratori	La disponibilità dei collaboratori era un aspetto altrettanto importante e pertanto il focus del monitoraggio si è concentrato sul numero dei collaboratori assenti

Situazione in cure intense	Le cure intense rappresentavano anch'esse un collo di bottiglia. Il monitoraggio specifico permetteva di capire il numero di posti occupati e liberi.
Materiale e medicinali	Infine, il monitoraggio considerava anche il tema del materiale, dei medicinali e della loro disponibilità, considerato il momento di difficoltà di approvvigionamento vissuto soprattutto nella prima ondata della pandemia.

- **Responsabilità e collaborazione:** già dall'ultima settimana di febbraio 2020 ci si è resi conto che l'evoluzione della situazione in termini di contagi e di conseguente presa in carico dei pazienti avrebbe richiesto un approccio diverso e soprattutto una logistica e una ripartizione diversa delle specialità e delle competenze rispetto a quella corrente. Una gestione unica e centralizzata dei mandati di prestazione EOC ha permesso al servizio pubblico di rispondere con efficacia ed efficienza alla necessità di agire in modo rapido e immediato con soluzioni condivise. In questo contesto, siamo stati testimoni di un grande lavoro di squadra, di un grande spirito di responsabilità e dedizione, della volontà di ciascun collaboratore di mettersi in gioco, cambiare le proprie abitudini e fare anche dei sacrifici, sia a livello lavorativo che personale. I collaboratori dell'EOC hanno fatto prova di estrema flessibilità e di grande adattabilità. La pandemia ha in questo senso consolidato il "lavorare insieme", a cappello delle nostre iniziative strategiche, garantendo attraverso una riorganizzazione dell'offerta sanitaria una maggiore flessibilità e ottimizzazione delle risorse. La crisi sanitaria ha pertanto creato un contesto proficuo per affrontare alcuni cambiamenti organizzativi importanti che potessero favorire una presa in carico più appropriata, efficace, efficiente e sicura del paziente, affetto da COVID-19 o da altre malattie. In particolare, grazie alla cooperazione e al sostegno dei collaboratori si è agito sull'organizzazione di alcuni settori, quali il blocco operatorio o i flussi di presa in carico dei pazienti.
- **Coinvolgimento:** la pandemia ha influito anche sulle modalità di coinvolgimento dei pazienti e delle loro famiglie. Se da una parte i cambiamenti repentini della situazione e i conseguenti adattamenti delle regole e delle attività di contenimento del virus richiedevano una comunicazione più puntuale e immediata con il paziente, i familiari e in generale la popolazione, d'altra parte le restrizioni indotte dalla pandemia rappresentavano un ostacolo a tale coinvolgimento. È stato pertanto necessario sviluppare e sfruttare nuovi canali di informazione e di coinvolgimento, dall'introduzione delle videochiamate con i familiari, al maggiore utilizzo dei social media per le comunicazioni "di servizio" alla popolazione. In questo contesto, sono stati introdotti anche i primi strumenti e le prime modalità di telemedicina, una tematica questa, che dovrà essere affrontata e affinata nei prossimi anni.

La pandemia ha rafforzato e accelerato lo slancio verso la **standardizzazione** e l'**unificazione** tra le sedi EOC dei processi organizzativi e clinici tra le sedi EOC, attività indispensabile in fase di crisi in considerazione della mobilità e degli spostamenti dei collaboratori tra le diverse sedi EOC e che continuerà, per i prossimi anni, in modo da ridurre la variabilità della presa in carico dei pazienti.

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

La gestione della crisi sanitaria dettata dall'emergenza COVID-19 ha richiesto una ridefinizione delle priorità e diverse attività pianificate per il 2020 hanno subito dei ritardi.

Questo non ha impedito tuttavia di raggiungere degli obiettivi specifici in ambito qualità.

- **Attività di certificazione e di accreditamento:** oltre al mantenimento delle certificazioni ISO, nel 2020 sono state rinnovate le certificazioni dello Stroke Center (certificazione correlata alla Medicina altamente specializzata), la certificazione del Centro di Senologia della Svizzera italiana, nonché la certificazione UNICEF "Ospedale amico dei bambini". A queste attività si aggiunge anche l'audit sui registri clinici correlati alla Medicina Altamente Specializzata, superato brillantemente anche nel 2020.
- **Progress! Com-Check:** l'EOC ha partecipato, con due sedi in veste di ospedali pilota, al programma nazionale progress! volto al miglioramento continuo della sicurezza dei pazienti di chirurgia. Il progetto, denominato COM-Check ha contemplato una verifica sulla frequenza di utilizzo della checklist di sala operatoria e delle osservazioni specifiche, condotte da chirurghi, anestesisti e infermieri attivi in sala operatoria, volte ad individuare le criticità, rispettivamente le difficoltà, nell'esecuzione di quanto previsto dalla checklist. I risultati, disponibili dal 2021, saranno utilizzati per migliorare i processi all'EOC in quest'ambito specifico.
- **Registri clinici:** l'attività di integrazione / ottimizzazione di nuovi registri clinici è continuata. In particolare, oltre alla già citata attività di messa in atto del monitoraggio COVID, sono stati creati nuovi report clinici per i registri stroke, politrauma e MAS viscerale. Tra le attività di sviluppo di nuovi registri, citiamo le attività per la messa in atto dei registri obbligatori a livello nazionale SIRIS SPINE (entrata in vigore 1.1.2021) e A-QUA (entrata in vigore 1.1.2022), così come le prime attività per integrare i Patient Reported Outcome Measures (PROMs) nei registri clinici.
- **Ottimizzazione dei processi:** sotto l'egida dell'iniziativa "Migliorare ogni giorno", sono continuate le attività di ottimizzazione dei processi. Esse hanno coinvolti reparti e servizi nelle diverse strutture ospedaliere. Tra queste citiamo la definizione di un nuovo approccio per la definizione dei Percorsi Diagnostico Terapeutico e Assistenziali (PDTA), che integra gli strumenti classici per la definizione dei PDTA con gli strumenti e gli approcci di ottimizzazione dei processi, ripresi dalla filosofia *lean*. Questo nuovo approccio sarà testato nel 2021 con progetti pilota specifici.
- **Audit civico:** presso il servizio di radiologia dell'ospedale di Bellinzona, nell'ambito di un progetto di chiusura formazione del capo reparto, è stata condotta la prima esperienza di audit civico. L'audit Civico è una metodologia di valutazione delle aziende sanitarie promossa da [Cittadinanzattiva](#) nel 2001. I cittadini non intervengono come soggetti interrogati, ma come auditor che raccolgono i dati necessari, elaborano le informazioni, formulano i giudizi e propongono le azioni. La struttura di valutazione è articolata in fattori rappresentativi dei rapporti fra cittadini e servizio sanitario. Le applicazioni realizzate in altri contesti (in primis Italia e Canada) confermano che la metodologia promuove processi di miglioramento, permette analisi comparate (benchmarking) e apre nuovi spazi di collaborazione fra i cittadini, rappresentati di associazioni locali e istituzioni. I risultati di questa prima esperienza EOC sono molto promettenti: oltre ad offrire una nuova modalità di coinvolgimento dei cittadini, mette in evidenza ambiti di miglioramento ritenuti importanti dagli utenti.

Nel capitolo progetti in dettaglio, sono dettagliati alcuni elementi di queste attività.

### 3.3 Sviluppo della qualità nei prossimi anni

La qualità delle cure, la sicurezza dei pazienti e in generale il vissuto e l'esperienza del paziente all'interno delle nostre strutture sono al centro delle nostre attenzioni. In tal senso, vogliamo continuare ad impegnarci, anche nei prossimi anni, con la stessa responsabilità, professionalità e determinazione con cui abbiamo lavorato finora: una scelta dettata anche dalla complessità crescente delle patologie da curare.

In questo senso, continueremo a lavorare su:

- Attività specifiche di rafforzamento e promozione della cultura della qualità e della sicurezza, incentivando la segnalazione e l'analisi delle problematiche che inevitabilmente si verificano nello svolgimento dell'attività quotidiana;
- Rafforzamento della cultura interprofessionale dell'apprendimento e della comunicazione, tramite lo sviluppo e la valorizzazione continua delle competenze dei collaboratori, promuovendo strumenti quali lo speak up e introducendo viepiù lo strumento della simulazione.
- Mantenimento di quanto previsto dagli obiettivi internazionali per la sicurezza dei pazienti, sostenuti dall'Organizzazione mondiale della sanità (OMS) e in particolare:
  - Corretta identificazione del paziente
  - Miglioramento dell'efficacia della comunicazione
  - Miglioramento della sicurezza dei farmaci ad alto rischio
  - Chirurgia sicura
  - Riduzione del rischio di infezioni associate all'assistenza sanitaria
  - Riduzione del rischio di danno al paziente in seguito a cadute
- Ricerca di una sempre maggiore efficienza, preservando e promuovendo la sicurezza dei pazienti
- Coinvolgimento del paziente, affinché possa essere a tutti gli effetti un partner nel suo processo di cura e possa esercitare il proprio diritto all'autodeterminazione in modo informato e consapevole.

## 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:

Ospedale Regionale di Bellinzona e Valli, Ente Ospedaliero Cantonale EOC,  
 Ospedale Regionale di Lugano, Ente Ospedaliero Cantonale EOC  
 Clinica di Riabilitazione EOC, Faido, Ente Ospedaliero Cantonale EOC  
 Ospedale Regionale di Locarno, Ente Ospedaliero Cantonale EOC  
 Ospedale regionale di Mendrisio Beata Vergine, Ente Ospedaliero Cantonale  
 Ospedale Regionale Bellinzona e Valli, Ente Ospedaliero Cantonale EOC,  
 Clinica di Riabilitazione EOC, Novaggio, Ente Ospedaliero Cantonale EOC

<i>somatica acuta</i>							
▪ Inchiesta nazionale soddisfazione pazienti	√	√	√	√	√	√	
▪ Inchiesta nazionale tra i genitori nel settore pediatrico		√		√	√	√	
▪ Analisi nazionale delle riammissioni potenzialmente evitabili SQLape	√	√	√	√	√	√	
▪ Misurazione nazionale delle infezioni postoperatorie del sito chirurgico Swissnoso		√		√	√	√	
▪ Misurazione nazionale dell'indicatore di prevalenza caduta	√	√	√	√	√	√	
▪ Misurazione nazionale dell'indicatore di prevalenza decubito	√	√	√	√	√	√	
<i>riabilitazione</i>							
▪ Inchiesta nazionale soddisfazione nel settore della riabilitazione			√				√
▪ Misurazioni specifiche per							
– Riabilitazione muscolo-scheletrica			√				√

### Osservazioni

I risultati relativi alla Clinica di Riabilitazione EOC, sono accessibili al seguente link

[Rapporto Qualità 2020 REHA TICINO](#)

### **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 misurazioni interne:							
<i>Interventi chirurgici</i>							
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Reinterventi potenzialmente evitabili secondo SQLape</li> </ul>		√		√	√	√	
<i>Altra misurazione</i>							

Ospedale Regionale di Bellinzona e Valli, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Sede di Acquarossa  
 Ospedale Regionale di Lugano, Ente Ospedaliero Cantonale EOC  
 Clinica di Riabilitazione EOC, Faido, Ente Ospedaliero Cantonale EOC  
 Ospedale Regionale di Locarno, Ente Ospedaliero Cantonale EOC  
 Ospedale regionale di Mendrisio Beata Vergine, Ente Ospedaliero Cantonale EOC  
 Ospedale Regionale Bellinzona e Valli, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Sede di Bellinzona  
 Clinica di Riabilitazione EOC, Novaggio, Ente Ospedaliero Cantonale EOC

▪ Monitoraggio continuo delle cadute	√	√	√	√	√	√	
--------------------------------------	---	---	---	---	---	---	--

#### 4.4 Attività e progetti nell'ambito della qualità

L'elenco delle attività non è esaustivo

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

##### Gestione della documentazione

<b>Obiettivo</b>	La documentazione di supporto all'erogazione delle prestazioni è tenuta sotto controllo e messa a disposizione dei collaboratori EOC e di REHA TICINO
<b>Settore nel quale si svolge il progetto</b>	Tutti
<b>Sedi</b>	Ospedale Regionale di Locarno, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Ospedale Regionale di Bellinzona e Valli, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Sede di Acquarossa, Ospedale Regionale di Lugano, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Clinica di Riabilitazione EOC, Faido, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Ospedale regionale di Mendrisio Beata Vergine, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Ospedale Regionale Bellinzona e Valli, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Sede di Bellinzona, Clinica di Riabilitazione EOC, Novaggio, Ente Ospedaliero Cantonale EOC
<b>Progetto: durata (dal...al)</b>	Dal 2006 - in corso (attività permanente)
<b>Tipo di progetto</b>	Si tratta di un progetto interno.
<b>Gruppi professionali coinvolti</b>	Tutti

##### Gestione del rischio clinico - gestione delle segnalazioni

<b>Obiettivo</b>	Le segnalazioni, quali non conformità, eventi avversi, quasi eventi, reclami e idee di miglioramento sono gestite in un'ottica non punitiva e di apprendimento.
<b>Settore nel quale si svolge il progetto</b>	Tutti
<b>Sedi</b>	Ospedale Regionale di Bellinzona e Valli, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Sede di Acquarossa, Ospedale Regionale di Lugano, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Clinica di Riabilitazione EOC, Faido, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Ospedale Regionale di Locarno, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Ospedale regionale di Mendrisio Beata Vergine, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Ospedale Regionale Bellinzona e Valli, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Sede di Bellinzona, Clinica di Riabilitazione EOC, Novaggio, Ente Ospedaliero Cantonale EOC
<b>Progetto: durata (dal...al)</b>	Dal 2007 - in corso (attività permanente)
<b>Tipo di progetto</b>	Si tratta di un progetto interno.
<b>Gruppi professionali coinvolti</b>	Tutti

## Gestione del rischio clinico - gestione degli indicatori

<b>Obiettivo</b>	Gli indicatori selezionati sono monitorati e sono forniti report periodici che permettono di valutare l'attività costantemente l'attività e di agire puntualmente qualora necessario
<b>Settore nel quale si svolge il progetto</b>	Tutti
<b>Sedi</b>	Ospedale Regionale di Bellinzona e Valli, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Sede di Acquarossa, Ospedale Regionale di Lugano, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Clinica di Riabilitazione EOC, Faido, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Ospedale Regionale di Locarno, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Ospedale regionale di Mendrisio Beata Vergine, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Ospedale Regionale Bellinzona e Valli, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Sede di Bellinzona, Clinica di Riabilitazione EOC, Novaggio, Ente Ospedaliero Cantonale EOC
<b>Progetto: durata (dal...al)</b>	Dal 2005 - in corso (attività permanente)
<b>Tipo di progetto</b>	Si tratta di un progetto interno.
<b>Gruppi professionali coinvolti</b>	Tutti

## Gestione del rischio clinico - attività di auditing

<b>Obiettivo</b>	Sono eseguite delle verifiche ispettive interne (audit) volte a verificare l'adeguatezza, l'efficacia, l'efficienza e la sicurezza del sistema qualità attuato all'interno dei diversi istituti
<b>Settore nel quale si svolge il progetto</b>	Tutti
<b>Sedi</b>	Ospedale Regionale di Bellinzona e Valli, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Sede di Acquarossa, Ospedale Regionale di Lugano, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Clinica di Riabilitazione EOC, Faido, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Ospedale Regionale di Locarno, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Ospedale regionale di Mendrisio Beata Vergine, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Ospedale Regionale Bellinzona e Valli, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Sede di Bellinzona, Clinica di Riabilitazione EOC, Novaggio, Ente Ospedaliero Cantonale EOC
<b>Progetto: durata (dal...al)</b>	Dal 2000 - in corso (attività permanente)
<b>Tipo di progetto</b>	Si tratta di un progetto interno.
<b>Gruppi professionali coinvolti</b>	Tutti

## Gestione del rischio clinico - Monitoraggio sistematico delle cadute

<b>Obiettivo</b>	Gli episodi di caduta sono monitorati sistematicamente al fine di perseguire l'obiettivo di riduzione del numero di eventi caduta e/o mitigare la gravità delle conseguenze per i pazienti, adottando azioni preventive che agiscono sui fattori di rischio dei
<b>Settore nel quale si svolge il progetto</b>	Tutti
<b>Sedi</b>	Ospedale Regionale di Bellinzona e Valli, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Sede di Acquarossa, Ospedale Regionale di Lugano, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Clinica di Riabilitazione EOC, Faido, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Ospedale Regionale di Locarno, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Ospedale regionale di Mendrisio Beata Vergine, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Ospedale Regionale Bellinzona e Valli, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Sede di Bellinzona, Clinica di Riabilitazione EOC, Novaggio, Ente Ospedaliero Cantonale EOC
<b>Progetto: durata (dal...al)</b>	Dal 2009 - in corso (attività permanente)
<b>Tipo di progetto</b>	Si tratta di un progetto interno.
<b>Gruppi professionali coinvolti</b>	Tutti

## Gestione progetti

<b>Obiettivo</b>	L'attività prevede la corretta pianificazione dei nuovi progetti e la riprogettazione di quelli in corso, per tutti i progetti relativi a tematiche strettamente correlate al miglioramento della qualità / della sicurezza dei pazienti
<b>Settore nel quale si svolge il progetto</b>	Tutti
<b>Sedi</b>	Ospedale Regionale di Bellinzona e Valli, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Sede di Acquarossa, Ospedale Regionale di Lugano, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Clinica di Riabilitazione EOC, Faido, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Ospedale Regionale di Locarno, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Ospedale regionale di Mendrisio Beata Vergine, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Ospedale Regionale Bellinzona e Valli, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Sede di Bellinzona, Clinica di Riabilitazione EOC, Novaggio, Ente Ospedaliero Cantonale EOC
<b>Progetto: durata (dal...al)</b>	Dal 2007 - in corso (attività permanente)
<b>Tipo di progetto</b>	Si tratta di un progetto interno.
<b>Gruppi professionali coinvolti</b>	Tutti

## Inchieste soddisfazione

<b>Obiettivo</b>	L'attività prevede la gestione delle inchieste, l'analisi e l'interpretazione dei risultati, così come la gestione delle eventuali azioni di miglioramento che ne scaturiscono.
<b>Settore nel quale si svolge il progetto</b>	Tutti
<b>Sedi</b>	Ospedale Regionale di Bellinzona e Valli, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Sede di Acquarossa, Ospedale Regionale di Lugano, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Clinica di Riabilitazione EOC, Faido, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Ospedale Regionale di Locarno, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Ospedale regionale di Mendrisio Beata Vergine, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Ospedale Regionale Bellinzona e Valli, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Sede di Bellinzona, Clinica di Riabilitazione EOC, Novaggio, Ente Ospedaliero Cantonale EOC
<b>Progetto: durata (dal...al)</b>	Dal 2000 - in corso (attività permanente)
<b>Tipo di progetto</b>	Si tratta di un progetto interno.
<b>Gruppi professionali coinvolti</b>	Tutti

## Formazione

<b>Obiettivo</b>	Sono organizzate ed erogate le necessarie formazioni ai collaboratori su tematiche e progetti relativi al miglioramento della qualità.
<b>Settore nel quale si svolge il progetto</b>	Tutti
<b>Sedi</b>	Ospedale Regionale di Bellinzona e Valli, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Sede di Acquarossa, Ospedale Regionale di Lugano, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Clinica di Riabilitazione EOC, Faido, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Ospedale Regionale di Locarno, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Ospedale regionale di Mendrisio Beata Vergine, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Ospedale Regionale Bellinzona e Valli, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Sede di Bellinzona, Clinica di Riabilitazione EOC, Novaggio, Ente Ospedaliero Cantonale EOC
<b>Progetto: durata (dal...al)</b>	Dal 2006 - in corso (attività permanente)
<b>Tipo di progetto</b>	Si tratta di un progetto interno.
<b>Gruppi professionali coinvolti</b>	Tutti

## Gestione della qualità dei dati

<b>Obiettivo</b>	Sostenere i processi di pianificazione e di monitoraggio dei servizi sanitari, migliorando costantemente la qualità delle cure e la sicurezza dei pazienti e fornendo informazioni utili alla presa di decisione
<b>Settore nel quale si svolge il progetto</b>	Tutti
<b>Sedi</b>	Ospedale Regionale di Bellinzona e Valli, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Sede di Acquarossa, Ospedale Regionale di Lugano, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Clinica di Riabilitazione EOC, Faido, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Ospedale Regionale di Locarno, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Ospedale regionale di Mendrisio Beata Vergine, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Ospedale Regionale Bellinzona e Valli, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Sede di Bellinzona, Clinica di Riabilitazione EOC, Novaggio, Ente Ospedaliero Cantonale EOC
<b>Progetto: durata (dal...al)</b>	Dal 2018 - in corso (attività permanente)
<b>Tipo di progetto</b>	Si tratta di un progetto interno.

## Ottimizzazione dei processi - Migliorare ogni giorno

<b>Obiettivo</b>	Tramite la re-ingegnerizzazione dei processi (standardizzazione e ottimizzazione) ottenere maggiore efficienza, mantenendo e incrementando la qualità delle prestazioni e la sicurezza dei pazienti
<b>Settore nel quale si svolge il progetto</b>	Tutti
<b>Sedi</b>	Ospedale Regionale di Bellinzona e Valli, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Sede di Acquarossa, Ospedale Regionale di Lugano, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Clinica di Riabilitazione EOC, Faido, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Ospedale Regionale di Locarno, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Ospedale regionale di Mendrisio Beata Vergine, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Ospedale Regionale Bellinzona e Valli, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Sede di Bellinzona, Clinica di Riabilitazione EOC, Novaggio, Ente Ospedaliero Cantonale EOC
<b>Progetto: durata (dal...al)</b>	Dal 2018 - in corso (attività permanente)
<b>Tipo di progetto</b>	Si tratta di un progetto interno.
<b>Metodo</b>	

#### 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 ha introdotto il sistema CIRS nel 2007 .

È stata definita una procedura standard per l'avvio e l'attuazione di misure di miglioramento.

Sono state create le strutture e gli organi, e definite le responsabilità per l'elaborazione delle notifiche CIRS.

Le notifiche CIRS e gli errori vengono elaborati mediante un'analisi sistematica.

#### Osservazioni

La tematica del rischio clinico e dell'errore in medicina rappresenta un punto cardine per il miglioramento della sicurezza. Uno strumento per la gestione del rischio clinico è rappresentato dai sistemi di Critical Incident Reporting (CIRS) o sistemi interni di segnalazione di criticità. L'EOC da anni è dotato di un tal sistema, che permette di evidenziare problemi organizzativi e clinici occorsi nello svolgimento dell'attività quotidiana, con l'obiettivo di individuare le cause e i fattori che li hanno generati, per fare in modo che il medesimo problema non si ripresenti più in futuro.

Imparare dagli errori è una competenza fondamentale per le strutture ad alto rischio, come le organizzazioni sanitarie. Affinché quest'apprendimento sia possibile, è fondamentale che i CIRS rispettino le caratteristiche di confidenzialità, volontarietà, indipendenza e assenza di sanzioni.

EOC si impegna nel promuovere questa visione e quest'approccio al suo interno, così come a livello nazionale.

## 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	Sedi
<b>A-QUA CH</b> Monitoring der AnästhesieQUALität in der Schweiz	Anestesia	SGAR Società svizzera per anesthesiologia e rianimazione <a href="http://sgar-ssar.ch/a-qua/">sgar-ssar.ch/a-qua/</a>	2022 (2021 test)	Ospedale Regionale di Lugano, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Ospedale Regionale di Locarno, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Ospedale regionale di Mendrisio Beata Vergine, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Ospedale Regionale Bellinzona e Valli, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Sede di Bellinzona
<b>Anatomische Resektionen Register</b>	Thoraxchirurgie	Adjumed Services AG, Zürich <a href="http://thoraxchirurgie.ch/">thoraxchirurgie.ch/</a>	-	Ospedale Regionale Bellinzona e Valli, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Sede di Bellinzona
<b>anresis.ch</b> ANRESIS, the Swiss Centre for Antibiotic Resistance	Tutti	Institut für Infektionskrankheiten, Bern <a href="http://www.anresis.ch">www.anresis.ch</a> <a href="http://www.infect.info">www.infect.info</a>	-	tutte le sedi
<b>AQC</b> Gruppo di lavoro per la garanzia della qualità in chirurgia	Chirurgia, ginecologia e ostetricia, chirurgia pediatrica, neurochirurgia, chirurgia ortopedica, chirurgia plastica, urologia, cardiocirurgia, chirurgia toracica, chirurgia vascolare, gastroenterologia, chirurgia della mano,	Adjumed Services AG <a href="http://www.aqc.ch">www.aqc.ch</a>	-	Ospedale Regionale di Lugano, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Ospedale Regionale di Locarno,

	medicina intensiva, senologia, chirurgia bariatrica, medicina del lavoro			Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Ospedale regionale di Mendrisio Beata Vergine, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Ospedale Regionale Bellinzona e Valli, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Sede di Bellinzona
<b>CH-SUR</b> Hospital-based surveillance of COVID-19 in Switzerland	Medicina interna generale, Chirurgia pediatrica, cardiocirurgia, chirurgia toracica, chirurgia vascolare, cardiologia, pediatria, medicina intensiva geriatria	Université de Genève Ufficio federale della sanità pubblica UFSP <a href="http://www.unige.ch/medecine/hospital-covid/">www.unige.ch/medecine/hospital-covid/</a> <a href="file:///C:/Users/clb/Downloads/Covid-19%20Spital%20Surveillance%20CH-SUR.pdf">ffile:///C:/Users/clb/Downloads/Covid-19%20Spital%20Surveillance%20CH-SUR.pdf</a>	2020	tutte le sedi
<b>FIVNAT-CH</b> Fécondation In Vitro National	Ginecologia e ostetricia, pediatria, neonatologia	FIVNAT - CH: commissione della SSMR <a href="http://www.fivnat-registry.ch/">www.fivnat-registry.ch/</a>	-	Ospedale Regionale di Locarno, Ente Ospedaliero Cantonale EOC
<b>Infreporting</b> Sistema di dichiarazione delle malattie trasmissibili con obbligo di dichiarazione	Infeziologia, epidemiologia	Ufficio federale della sanità, sezione sistemi di dichiarazione <a href="http://www.bag.admin.ch/bag/it/home/krankheiten/infektionskrankheiten-bekaempfen/meldesysteme-infektionskrankheiten/meldepflichtige-ik.html">www.bag.admin.ch/bag/it/home/krankheiten/infektionskrankheiten-bekaempfen/meldesysteme-infektionskrankheiten/meldepflichtige-ik.html</a>	-	tutte le sedi
<b>MIBB</b> Registro delle biopsie microinvasive del seno	Ginecologia e ostetricia, radiologia, senologia	MIBB Working Group della società svizzera per senologia c/o Adjumed Services AG <a href="http://www.mibb.ch/">www.mibb.ch/</a>	-	Ospedale Regionale di Lugano, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Ospedale Regionale Bellinzona e Valli, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Sede di Bellinzona
<b>MS</b> Statistica medica degli ospedali	Tutti	Ufficio federale di statistica <a href="http://www.bfs.admin.ch">www.bfs.admin.ch</a>	-	tutte le sedi
<b>Registro nazionale di donazione di organi</b> Registro nazionale di donazione	Medicina interna generale, Chirurgia, medicina intensiva	Swisstransplant <a href="http://www.swisstransplant.org">www.swisstransplant.org</a>	-	tutte le sedi

di organi				
<b>Registro svizzero delle protesi mammarie</b> Registro svizzero delle protesi mammarie	Chirurgia plastica	SWISS PLASTIC SURGERY <a href="http://plasticsurgery.ch/">plasticsurgery.ch/</a>	-	Ospedale Regionale di Lugano, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Ospedale Regionale di Locarno, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Ospedale regionale di Mendrisio Beata Vergine, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Ospedale Regionale Bellinzona e Valli, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Sede di Bellinzona
<b>SAfW DB</b> Associazione svizzera per la cura delle ferite	Medicina interna generale, dermatologia e venerologia, chirurgia ortopedica, cardio-angiologia, chirurgia toracica, angiologia, medicina intensiva	Association Suisse pour les soins de plaies, section romande <a href="http://www.safw-romande.ch">www.safw-romande.ch</a>	-	Ospedale Regionale di Lugano, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Ospedale Regionale di Locarno, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Ospedale regionale di Mendrisio Beata Vergine, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Ospedale Regionale Bellinzona e Valli, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Sede di Bellinzona
<b>SBCDB</b> Swiss Breast Center Database	Ginecologia e ostetricia, chirurgia plastica, medicina oncologica., radiologia, radio-oncologia / radioterapia, senologia	SBCDB Swiss Breast Center Database c/o Adjumed Services AG <a href="http://www.sbcdb.ch">www.sbcdb.ch</a>	-	Ospedale Regionale di Lugano, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Ospedale Regionale Bellinzona e Valli, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Sede di Bellinzona

<b>SHCS</b> Studio svizzero di coorte HIV	Chirurgia	Studio svizzero di coorte HIV <a href="http://www.shcs.ch">www.shcs.ch</a>	-	tutte le sedi
<b>SIRIS</b> Registro svizzero delle protesi	Chirurgia ortopedica	Fondazione per la garanzia di qualità nell'implantologia protesica <a href="http://www.siris-implant.ch/">www.siris-implant.ch/</a>	-	Ospedale Regionale di Lugano, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Ospedale Regionale di Locarno, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Ospedale regionale di Mendrisio Beata Vergine, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Ospedale Regionale Bellinzona e Valli, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Sede di Bellinzona
<b>SMDi</b> Minimal Data Set della Società svizzera di medicina intensiva SSMI	Medicina intensiva	Società Svizzera di Medicina Intensiva - SSMI <a href="http://www.sgi-ssmi.ch/">www.sgi-ssmi.ch/</a>	-	Ospedale Regionale di Lugano, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Ospedale Regionale di Locarno, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Ospedale regionale di Mendrisio Beata Vergine, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Ospedale Regionale Bellinzona e Valli, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Sede di Bellinzona
<b>SMOB</b> Swiss Morbid Obesity Register	Chirurgia, chirurgia addominale, chirurgia bariatrica	Registro SMOB <a href="http://www.smob.ch/">www.smob.ch/</a>	-	Ospedale Regionale di Lugano, Ente Ospedaliero Cantonale EOC
<b>SRRQAP</b> Swiss Renal Registry and	Nefrologia	Clinique et Policlinique de néphrologie et hypertension, Inselspital Berne	-	Ospedale Regionale di Lugano, Ente

Quality Assessment Program		<a href="http://www.srrqap.ch">www.srrqap.ch</a>		Ospedaliero Cantonale EOC, Ospedale Regionale di Locarno, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Ospedale regionale di Mendrisio Beata Vergine, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Ospedale Regionale Bellinzona e Valli, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Sede di Bellinzona
<b>SRSK</b> Registro svizzero delle malattie rare	Tutti	Institut für Sozial-und Präventivmedizin (ISPM) <a href="http://www.ispm.unibe.ch/research/research_registries_and_databases/index_eng.html">www.ispm.unibe.ch/research/research_registries_and_databases/index_eng.html</a>	-	tutte le sedi
<b>SSE Spine Tango</b> Registro internazionale delle protesi per la colonna vertebrale dell'Eurospine - Spine Tango	Neurochirurgia, chirurgia ortopedica, medicina fisica e riabilitazione	Institute for evaluative Research in Medicine <a href="http://www.memcenter.unibe.ch/info">www.memcenter.unibe.ch/info</a>	-	Ospedale Regionale di Lugano, Ente Ospedaliero Cantonale EOC
<b>SSR</b> Swiss Stroke Registry	Anästhesiologie, Allgemeine Innere Medizin, Neurochirurgie, Neurologie, Phys.Med. u. Rehabilitation, Herz- und thorak. Gefässchir., Kardiologie, Endokrinologie/Diabetologie, Radiologie, Angiologie, Intensivmedizin, Rheumatologie, Gefässchirurgie	Clinical Trial Unit, Departement Klinische Forschung, Universitätsspital und Universität Basel Schanzenstrasse 55 4031 Basel <a href="http://dkf.unibas.ch/de/home/">dkf.unibas.ch/de/home/</a>	-	Ospedale Regionale di Lugano, Ente Ospedaliero Cantonale EOC
<b>STIZ - Tox Info Suisse</b> Centro svizzero di informazione tossicologica	Anestesiologia, medicina interna generale, dermatologia e venereologia, medicina legale, psichiatria infantile e adolescenziale, neurologia, oftalmologia, patologia, prevenzione e salute pubblica, psichiatria e psicoterapia, medicina tropicale e di viaggio, pediatria, farmacologia, cardiologia, gastroenterologia, medicina del lavoro, nefrologia, pneumologia, farmacologia e tossicologia cliniche, medicina intensiva	Tox Info Suisse <a href="http://www.toxinfo.ch">www.toxinfo.ch</a>	-	tutte le sedi
<b>STR</b> Registro svizzero dei traumi /	Anestesiologia, chirurgia, neurochirurgia, chirurgia ortopedica, medicina intensiva,	Adjumed Services AG <a href="http://www.adjumed.ch/">www.adjumed.ch/</a>	-	Ospedale Regionale di Lugano, Ente

Swiss Trauma Registry	medicina delle assicurazioni			Ospedaliero Cantonale EOC
<b>Swissnoso SSI</b> Die nationale Surveillance der postoperativen Wundinfektionen	Anestesiologia, chirurgia, Ginecologia e ostetricia, chirurgia ortopedica, prevenzione e salute pubblica, cardiocirurgia chirurgia toracica e chirurgia vascolare, infectiologia, cardiologia, medicina intensiva	Verein Swissnoso <a href="http://www.swissnoso.ch">www.swissnoso.ch</a>	-	Ospedale Regionale di Lugano, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Ospedale Regionale di Locarno, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Ospedale regionale di Mendrisio Beata Vergine, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Ospedale Regionale Bellinzona e Valli, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Sede di Bellinzona
<b>SWISSVASC</b> SWISSVASC Registry	Chirurgia vascolare	Gruppo di lavoro Swissvasc Registry <a href="http://www.swissvasc.ch/">www.swissvasc.ch/</a>	-	Ospedale Regionale di Lugano, Ente Ospedaliero Cantonale EOC
<b>VisHSM</b> Registro della chirurgia viscerale altamente specializzata	Chirurgia	Adjumed Services AG <a href="http://www.adjumed.net/vis/">www.adjumed.net/vis/</a>	-	Ospedale Regionale di Lugano, Ente Ospedaliero Cantonale EOC

Dal 1° gennaio 2020, ai sensi della nuova legge federale sulla registrazione dei tumori, gli ospedali e le cliniche e altri istituti privati o pubblici del sistema sanitario sono obbligati a notificare al registro dei tumori competente le malattie tumorali diagnosticate.

Nel corso dell'anno di riferimento la nostra azienda ha partecipato ai seguenti registri obbligatori dei tumori::			
Descrizione	Disciplina / area	Gestore	Sedi
<b>RTT Ticino</b> Registro dei tumori del Canton Ticino	Tutti	<a href="http://www.ti.ch/tumori">www.ti.ch/tumori</a>	tutte le sedi

### Osservazioni

Oltre a quelli citati, EOC partecipa ad altri registri clinici specifici - correlati ad attività di certificazione - e gestisce registri clinici interni, le cui informazioni sono

utilizzate a fini di miglioramento della qualità.

## 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	Sedi	Commenti
European Cancer Care Certification	Centro di senologia della Svizzera italiana	2010	2020	Ospedale Regionale di Lugano, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Ospedale Regionale Bellinzona e Valli, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Sede di Bellinzona	
Marchio di qualità della Lega svizzera contro il cancro e della Società svizzera di Senologia	Centro di senologia della Svizzera italiana	2014	2018	Ospedale Regionale di Lugano, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Ospedale Regionale Bellinzona e Valli, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Sede di Bellinzona	
Certificazione European Society of Medical Oncology (ESMO)	Cure palliative	2010	2015		IOSI
Label Qualität in Palliative Care	Cure palliative	2011	2015		IOSI
Accreditamento JACIE	IOSI, Unità trapianti	2009	2015		IOSI
ISO 9001	Centrale Servizi Industriali Biasca	1997	2021		
Riconoscimento Ospedale amico dei Bambini	Ostetricia / neonatologia	2002	2020	Ospedale Regionale di Lugano, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Ospedale Regionale di Locarno, Ente Ospedaliero	Nel 2015 la certificazione di ogni singola sede è stata unificata a livello EOC

				Cantonale EOC, Ospedale regionale di Mendrisio Beata Vergine, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Ospedale Regionale Bellinzona e Valli, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Sede di Bellinzona	
ISO 17025 e ISO 15189	EOLAB - Medicina di laboratorio	2001	2020	tutte le sedi	Laboratorio di prova per analisi mediche nel campo della microbiologia, ematologia, immunologia, chimica clinica, genetica, biologia della riproduzione e analisi veterinarie
Certificazione quale uno degli otto Stroke Center svizzeri rilasciata dalla Swiss Federation of Clinical Neurosocieties nell'ambito della Medicina Altamente Specializzata (MAS) Stroke Center	Stroke Center	2014	2020	Ospedale Regionale di Lugano, Ente Ospedaliero Cantonale EOC	Rivalutazione annuale tramite indicatori
RQPH Qualità nella farmacia ospedaliera	EOFARM - Farmacia ospedaliera	2011	2020	tutte le sedi	
Certificazione per i centri di endometriosi rilasciata dalla Stiftung für Endometriose e Europäische Endometriose Liga	Centro endometriosi ORL	2014	2021	Ospedale Regionale di Lugano, Ente Ospedaliero Cantonale EOC	
ISO 14001	Centrale Servizi Industriali Biasca	2004	2021		
ISO 14065	Centrale Servizi Industriali Biasca	2018	2021		

ISO 13485	Centrale Servizi Industriali Biasca	2009	2021		
ISO 16189	Istituto cantonale di Patologia	2009	2020		

**Osservazioni**

Per quanto concerne le certificazioni e gli accreditamenti della Clinica di Riabilitazione EOC, vedi rapporto qualità REHA TICINO, scaricabile al link seguente:

[Rapporto Qualità 2020 REHA TICINO](#)

# **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 Inchiesta nazionale soddisfazione pazienti della somatica acuta

La valutazione da parte dei pazienti della qualità delle prestazioni di un ospedale è un indicatore di qualità importante e riconosciuto (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. Nel 2016, ne è stata utilizzata per la prima volta la versione breve.

Il questionario breve è composto da sei domande centrali e può essere combinato bene con inchieste differenziate fra i pazienti. 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 aggiustato, media 2019 (IC* = 95%)
	2016	2017	2018	
<b>Ospedale Regionale di Bellinzona e Valli, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Sede di Acquarossa</b>				
Come valuta la qualità delle cure (dei medici e del personale infermieristico)?	-	-	4.09	3.76 (0.00 - 0.00)
Ha avuto la possibilità di porre delle domande?	-	-	4.25	4.12 (0.00 - 0.00)
Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?	-	-	4.90	4.83 (0.00 - 0.00)
Le è stato spiegato in maniera comprensibile lo scopo dei farmaci da assumere a domicilio?	-	-	4.73	4.55 (0.00 - 0.00)
Com'era l'organizzazione della Sua dimissione dall'ospedale?	-	-	4.17	3.72 (0.00 - 0.00)
Come ha trovato la durata del Suo soggiorno in ospedale?	- %	- %	85.71 %	90.00 %
Numero dei pazienti contattati 2019				24
Numero di questionari ritornati	8	Tasso di risposta		33 %
<b>Ospedale Regionale di Lugano, Ente Ospedaliero Cantonale EOC</b>				
Come valuta la qualità delle cure (dei medici e del personale infermieristico)?	3.96	4.05	3.99	4.00 (0.00 - 0.00)
Ha avuto la possibilità di porre delle domande?	4.42	4.43	4.42	4.43 (0.00 - 0.00)
Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?	4.50	4.59	4.56	4.62 (0.00 - 0.00)
Le è stato spiegato in maniera comprensibile lo scopo dei farmaci da assumere a domicilio?	4.54	4.62	4.50	4.56 (0.00 - 0.00)
Com'era l'organizzazione della Sua dimissione dall'ospedale?	3.66	3.82	3.83	3.80 (0.00 - 0.00)

Come ha trovato la durata del Suo soggiorno in ospedale?	90.96 %	91.18 %	90.81 %	90.48 %
Numero dei pazienti contattati 2019				764
Numero di questionari ritornati	259	Tasso di risposta		34 %
<b>Clinica di Riabilitazione EOC, Faido, Ente Ospedaliero Cantonale EOC</b>				
Come valuta la qualità delle cure (dei medici e del personale infermieristico)?	-	-	4.11	3.62 (0.00 - 0.00)
Ha avuto la possibilità di porre delle domande?	-	-	4.30	4.47 (0.00 - 0.00)
Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?	-	-	4.76	4.26 (0.00 - 0.00)
Le è stato spiegato in maniera comprensibile lo scopo dei farmaci da assumere a domicilio?	-	-	4.76	4.45 (0.00 - 0.00)
Com'era l'organizzazione della Sua dimissione dall'ospedale?	-	-	3.57	3.15 (0.00 - 0.00)
Come ha trovato la durata del Suo soggiorno in ospedale?	- %	- %	88.89 %	71.43 %
Numero dei pazienti contattati 2019				29
Numero di questionari ritornati	7	Tasso di risposta		24 %
<b>Ospedale Regionale di Locarno, Ente Ospedaliero Cantonale EOC</b>				
Come valuta la qualità delle cure (dei medici e del personale infermieristico)?	4.08	4.19	4.10	4.09 (0.00 - 0.00)
Ha avuto la possibilità di porre delle domande?	4.46	4.48	4.49	4.50 (0.00 - 0.00)
Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?	4.59	4.57	4.60	4.57 (0.00 - 0.00)
Le è stato spiegato in maniera comprensibile lo scopo dei farmaci da assumere a domicilio?	4.40	4.59	4.59	4.60 (0.00 - 0.00)
Com'era l'organizzazione della Sua dimissione dall'ospedale?	3.66	3.87	3.86	3.91 (0.00 - 0.00)
Come ha trovato la durata del Suo soggiorno in ospedale?	91.35 %	92.89 %	92.63 %	86.67 %
Numero dei pazienti contattati 2019				396
Numero di questionari ritornati	147	Tasso di risposta		37 %
<b>Ospedale regionale di Mendrisio Beata Vergine, Ente Ospedaliero Cantonale EOC</b>				
Come valuta la qualità delle cure (dei medici e del personale infermieristico)?	3.89	4.01	4.06	3.95 (0.00 - 0.00)
Ha avuto la possibilità di porre delle domande?	4.37	4.29	4.49	4.31 (0.00 - 0.00)
Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?	4.54	4.60	4.65	4.56 (0.00 - 0.00)
Le è stato spiegato in maniera comprensibile lo scopo dei farmaci da assumere a domicilio?	4.56	4.58	4.65	4.50 (0.00 - 0.00)
Com'era l'organizzazione della Sua dimissione dall'ospedale?	3.63	3.77	3.95	3.75 (0.00 - 0.00)
Come ha trovato la durata del Suo soggiorno in ospedale?	95.00 %	93.55 %	92.31 %	91.28 %
Numero dei pazienti contattati 2019				325

Numero di questionari ritornati	137	Tasso di risposta	42 %	
<b>Ospedale Regionale Bellinzona e Valli, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Sede di Bellinzona</b>				
Come valuta la qualità delle cure (dei medici e del personale infermieristico)?	3.86	4.03	4.14	4.00 (0.00 - 0.00)
Ha avuto la possibilità di porre delle domande?	4.39	4.53	4.58	4.40 (0.00 - 0.00)
Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?	4.60	4.61	4.71	4.49 (0.00 - 0.00)
Le è stato spiegato in maniera comprensibile lo scopo dei farmaci da assumere a domicilio?	4.54	4.64	4.71	4.49 (0.00 - 0.00)
Com'era l'organizzazione della Sua dimissione dall'ospedale?	3.77	3.83	3.95	3.86 (0.00 - 0.00)
Come ha trovato la durata del Suo soggiorno in ospedale?	93.70 %	89.26 %	92.31 %	93.67 %
Numero dei pazienti contattati 2019				561
Numero di questionari ritornati	198	Tasso di risposta	35 %	

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 «Adeguata».

\* 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.

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/medicina-somatica-acuta/risultati-misurazioni-medicina-somatica-acuta/](http://www.anq.ch/it/settori/medicina-somatica-acuta/risultati-misurazioni-medicina-somatica-acuta/) 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

I risultati dell'indagine nazionale sulla soddisfazione dei pazienti non sono disponibili in forma aggregata, ma unicamente per singola struttura ospedaliera.

I risultati delle strutture EOC continuano essere in linea alla media dei risultati delle altre strutture svizzere. Il tema dell'organizzazione della dimissione e del miglioramento della stessa è stato approfondito nelle diverse sedi, approntando attività specifiche di miglioramento, sia a livello di struttura (esempio: istituzione di team di dimissione) sia a livello di processo (messa in atto di *weekly management* e *huddle di conduzione*). Il risultato delle prossime misure contribuirà a valutare l'efficacia di queste attività.

#### Informazioni relative alla misurazione

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

#### Informazioni per il pubblico specializzato:

Informazioni sul collettivo considerato	Criteri d'inclusione	L'inchiesta ha coinvolto tutti i pazienti degenti (≥ 18 anni) dimessi dall'ospedale nel mese di settembre 2019.
	Criteri d'esclusione	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pazienti deceduti in ospedale.</li> <li>▪ Pazienti senza domicilio fisso in Svizzera.</li> <li>▪ I pazienti ricoverati più volte sono stati intervistati solamente una volta.</li> </ul>

## 5.2 Sondaggio nazionale soddisfazione nel settore della riabilitazione

La valutazione da parte dei pazienti della qualità delle prestazioni di un ospedale è un indicatore di qualità importante e riconosciuto (soddisfazione dei pazienti). Il questionario breve per l'inchiesta nazionale di soddisfazione dei pazienti è stato sviluppato dall'ANQ in collaborazione con un gruppo di esperti.

Il questionario è ora stato perfezionato e la nuova versione è stata utilizzata per la prima volta nel 2018. Essa comprende sei domande centrali e può essere combinata bene con inchieste differenziate tra i pazienti. Due domande sono praticamente identiche a quelle poste nel settore della medicina somatica acuta, le altre quattro sono state adeguate alle esigenze della riabilitazione. Oltre alle sei domande sulla degenza, vengono rilevati età, sesso, tipo di assicurazione e valutazione soggettiva dello stato di salute.

**Indicazione importante \*\*:** Nel 2020, a causa della pandemia di Covid-19, non è stato possibile effettuare il sondaggio nazionale soddisfazione nel settore della riabilitazione, ragione per cui nel rapporto sulla qualità 2020 non è possibile pubblicare dati attuali. I valori indicati sono dunque soltanto quelli dell'anno precedente. Per ulteriori indicazioni sui valori dell'anno precedente rinviamo ai rapporti sulla qualità degli anni 2018 e 2019.

### 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.ang.ch/it/settori/riabilitazione/risultati-misurazioni-riabilitazione/](http://www.ang.ch/it/settori/riabilitazione/risultati-misurazioni-riabilitazione/) utilizzando una raffigurazione che permette il confronto.

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

### Motivazione

I risultati relativi all'inchiesta nazionale soddisfazione del settore della riabilitazione per la Clinica di riabilitazione EOC, sono presentati nel [rapporto qualità di REHA TICINO](#).

#### Informazioni relative alla misurazione

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

## 5.3 Gestione dei reclami

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

### Ente Ospedaliero Cantonale EOC

Adriana Degiorgi

Adriana Degiorgi

Responsabile Servizio qualità e sicurezza dei  
pazienti EOC

091 811 13 97

[eoqual@eoc.ch](mailto:eoqual@eoc.ch)

## 6 Soddisfazione dei familiari

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

### 6.1 Inchiesta nazionale tra i genitori nel settore pediatrico

Anche nel settore pediatrico la valutazione della qualità delle prestazioni è un importante indicatore della qualità. Nel caso di bambini e adolescenti la valutazione viene richiesta ai genitori. A tale scopo le cinque domande del questionario breve dell'ANQ sono state adattate alla prospettiva dei genitori.

#### Risultati

Domande	Valore dell'anno precedente		Grado di soddisfazione, Media 2019 (CI* = 95%)
	2017	2018	
<b>Ospedale Regionale di Lugano, Ente Ospedaliero Cantonale EOC</b>			
Nel caso in cui i suoi amici o i suoi famigliari si dovessero trovare nella necessità di andare in ospedale, consiglierebbe loro di recarsi in questo?	-	9.00	8.38 (---)
Come valuta la qualità delle cure ricevute da suo/a figlio/a?	-	9.27	8.38 (---)
Quando ha rivolto domande importanti relative a suo/a figlio/a ad un medico, ha ottenuto risposte comprensibili?	-	9.08	8.29 (---)
Quando ha rivolto domande importanti relative a suo/a figlio/a ad una infermiera o ad un infermiere, ha ottenuto risposte comprensibili?	-	9.18	8.43 (---)
Durante la degenza, suo/a figlio/a è stato/a trattato/a con rispetto e la sua dignità è stata preservata?	-	9.67	8.75 (---)
Numero dei genitori contattati 2019			31
Numero di questionari ritornati	8	Tasso di risposta	
			26.00 %
<b>Ospedale Regionale di Locarno, Ente Ospedaliero Cantonale EOC</b>			
Nel caso in cui i suoi amici o i suoi famigliari si dovessero trovare nella necessità di andare in ospedale, consiglierebbe loro di recarsi in questo?	-	9.80	9.83 (---)
Come valuta la qualità delle cure ricevute da suo/a figlio/a?	-	9.40	9.83 (---)
Quando ha rivolto domande importanti relative a suo/a figlio/a ad un medico, ha ottenuto risposte comprensibili?	-	9.00	9.83 (---)
Quando ha rivolto domande importanti relative a suo/a figlio/a ad una infermiera o ad un infermiere, ha ottenuto risposte comprensibili?	-	9.00	9.83 (---)
Durante la degenza, suo/a figlio/a è stato/a trattato/a con rispetto e la sua dignità è stata preservata?	-	9.40	10.00 (---)
Numero dei genitori contattati 2019			24
Numero di questionari ritornati	6	Tasso di risposta	
			25.00 %
<b>Ospedale regionale di Mendrisio Beata Vergine, Ente Ospedaliero Cantonale EOC</b>			
Nel caso in cui i suoi amici o i suoi famigliari si dovessero trovare nella necessità di andare in ospedale, consiglierebbe loro di recarsi in questo?	-	9.50	9.75 (---)
Come valuta la qualità delle cure ricevute da suo/a figlio/a?	-	9.00	9.75

			(--)
Quando ha rivolto domande importanti relative a suo/a figlio/a ad un medico, ha ottenuto risposte comprensibili?	-	9.00	9.75 (--)
Quando ha rivolto domande importanti relative a suo/a figlio/a ad una infermiera o ad un infermiere, ha ottenuto risposte comprensibili?	-	9.50	10.00 (--)
Durante la degenza, suo/a figlio/a è stato/a trattato/a con rispetto e la sua dignità è stata preservata?	-	10.00	10.00 (--)
Numero dei genitori contattati 2019			10
Numero di questionari ritornati	4	Tasso di risposta	40.00 %
<b>Ospedale Regionale Bellinzona e Valli, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Sede di Bellinzona</b>			
Nel caso in cui i suoi amici o i suoi famigliari si dovessero trovare nella necessità di andare in ospedale, consiglierebbe loro di recarsi in questo?	8.46	9.20	8.27 (--)
Come valuta la qualità delle cure ricevute da suo/a figlio/a?	8.88	8.92	8.09 (--)
Quando ha rivolto domande importanti relative a suo/a figlio/a ad un medico, ha ottenuto risposte comprensibili?	9.04	9.24	8.55 (--)
Quando ha rivolto domande importanti relative a suo/a figlio/a ad una infermiera o ad un infermiere, ha ottenuto risposte comprensibili?	8.69	9.08	8.81 (--)
Durante la degenza, suo/a figlio/a è stato/a trattato/a con rispetto e la sua dignità è stata preservata?	9.23	9.80	8.68 (--)
Numero dei genitori contattati 2019			88
Numero di questionari ritornati	22	Tasso di risposta	25.00 %

Valutazione dei risultati: 0 = valore peggiore; 10 = valore migliore

\* 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.

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/medicina-somatica-acuta/risultati-misurazioni-medicina-somatica-acuta/](http://www.anq.ch/it/settori/medicina-somatica-acuta/risultati-misurazioni-medicina-somatica-acuta/) 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

I risultati dell'indagine nazionale sulla soddisfazione dei genitori dei piccoli pazienti di pediatria non sono disponibili in forma aggregata, ma unicamente per singola struttura ospedaliera.

I risultati delle quattro pediatrie EOC sono in linea con la media nazionale, sebbene gli stessi siano molto influenzati dal numero esiguo di rispondenti.

#### Informazioni relative alla misurazione

Istituto nazionale di analisi

ESOPE, Unisanté, Lausanne

Informazioni per il pubblico specializzato:		
Informazioni sul collettivo considerato	Criteri d'inclusione	L'inchiesta ha coinvolto tutti i genitori dei pazienti degenti (di età inferiore ai 16 anni) dimessi dall'ospedale nel mese di settembre 2019.
	Criteri d'esclusione	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pazienti deceduti in ospedale.</li> <li>▪ Pazienti senza domicilio fisso in Svizzera.</li> <li>▪ I pazienti ricoverati più volte sono stati intervistati solamente una volta.</li> </ul>

## Qualità delle cure

### 9 Riammissioni

#### 9.1 Analisi nazionale delle riammissioni potenzialmente evitabili

Nell'ambito della misurazione nazionale dell'ANQ una riammissione è considerata evitabile quando ha luogo entro 30 giorni dalla dimissione e non era pianificata, e la diagnosi correlata era già presente in occasione della degenza ospedaliera precedente. Per il rapporto, vengono impiegati i dati della statistica medica ospedaliera dell'anno precedente (analisi dei dati).

Perciò le visite di follow up pianificate e i ricoveri ripetuti pianificati, p.es. nell'ambito di un trattamento contro il cancro, non vengono conteggiati.

Maggiori informazioni: [www.anq.ch/it](http://www.anq.ch/it) e [www.sqlape.com](http://www.sqlape.com)

#### Risultati

Analisi dei dati (UST)	2015	2016	2017	2018
<b>Ospedale Regionale di Bellinzona e Valli, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Sede di Acquarossa</b>				
Rapporto tra i tassi*	0.84	1.7	1.24	1.02
Numero di dimissioni analizzabili 2018:				366
<b>Ospedale Regionale di Lugano, Ente Ospedaliero Cantonale EOC</b>				
Rapporto tra i tassi*	1.07	1.5	1.11	1.03
Numero di dimissioni analizzabili 2018:				10222
<b>Clinica di Riabilitazione EOC, Faido, Ente Ospedaliero Cantonale EOC</b>				
Rapporto tra i tassi*	1.21	1.3	1.09	0.81
Numero di dimissioni analizzabili 2018:				313
<b>Ospedale Regionale di Locarno, Ente Ospedaliero Cantonale EOC</b>				
Rapporto tra i tassi*	0.97	0.96	0.99	0.99
Numero di dimissioni analizzabili 2018:				5567
<b>Ospedale regionale di Mendrisio Beata Vergine, Ente Ospedaliero Cantonale EOC</b>				
Rapporto tra i tassi*	1	97	1.11	0.92
Numero di dimissioni analizzabili 2018:				4922
<b>Ospedale Regionale Bellinzona e Valli, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Sede di Bellinzona</b>				
Rapporto tra i tassi*	1.04	1.04	1.1	1.06
Numero di dimissioni analizzabili 2018:				7981

\* Il rapporto tra i tassi è calcolato con i tassi osservati/attesi dell'ospedale o della clinica. Un rapporto inferiore a 1 significa che sono stati osservati meno casi potenzialmente evitabili di quanti fossero attesi. Un rapporto superiore a 1 significa che sono stati osservati più casi potenzialmente evitabili di quanti fossero attesi.

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/medicina-somatica-acuta/risultati-misurazioni-medicina-somatica-acuta/](http://www.anq.ch/it/settori/medicina-somatica-acuta/risultati-misurazioni-medicina-somatica-acuta/) 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**

I risultati sono pubblicati unicamente per sede. Essi evidenziano che per questo indicatore tutte le strutture EOC si situano nella norma.

**Informazioni relative alla misurazione**

Istituto nazionale di analisi	SQLape GmbH
Metodo / strumento	SQLape®, metodo sviluppato scientificamente che calcola i valori corrispondenti basandosi sui dati statistici (UST MedStat) degli ospedali.

**Informazioni per il pubblico specializzato:**

Informazioni sul collettivo considerato	Criteri d'inclusione	Tutti i pazienti degenti (bambini compresi).
	Criteri d'esclusione	Pazienti deceduti, neonati sani, pazienti trasferiti in altri ospedali e pazienti con domicilio all'estero.

## 10 Interventi chirurgici

### 10.1 Misurazione propria

#### 10.1.1 Reinterventi potenzialmente evitabili secondo SQLape

Il monitoraggio dei re-interventi potenzialmente evitabili persegue l'obiettivo di individuare, per il tramite dei dati di routine (ovvero i dati recuperati dall'attività di codifica delle diagnosi e degli interventi) potenziali di miglioramento nella presa in carico dei pazienti chirurgici.

In particolare, l'indicatore - rilevando i pazienti che rientrano in modo non pianificato in sala operatoria nel corso della stessa degenza per un intervento strettamente correlato al precedente (eseguito nel corso della stessa degenza)- permette di individuare ulteriori ambiti di miglioramento.

Qualora il risultato dell'indicatore fosse fuori norma, i singoli casi sono analizzati e discussi, in modo da comprendere se e come potevano essere evitati, agendo in modo da evitare casi simili in futuro.

La/L' misurazione è stata svolta nel 2020 delle sedi „Ospedale Regionale di Lugano, Ente Ospedaliero Cantonale EOC”, „Ospedale Regionale di Locarno, Ente Ospedaliero Cantonale EOC”, „Ospedale regionale di Mendrisio Beata Vergine, Ente Ospedaliero Cantonale EOC”, „Ospedale Regionale Bellinzona e Valli, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Sede di Bellinzona” . Sono coinvolti tutti i pazienti degenti sottoposti ad intervento chirurgico.

Il nostro istituto rinuncia alla pubblicazione dei risultati.

EOC rinuncia alla pubblicazione dei risultati, in quanto l'indicatore è in fase di validazione interna.

## 11 Infezioni

### 11.1 Rilevamento nazionale delle infezioni del sito chirurgico

Durante un intervento chirurgico viene coscientemente interrotta la barriera protettiva della cute. Agenti patogeni che si annidano nella ferita possono generare infezioni del sito chirurgico. Le infezioni postoperatorie del sito chirurgico possono essere correlate a gravi pregiudizi del benessere del paziente e portare a un protrarsi della degenza ospedaliera.

Swissnoso effettua su mandato dell'ANQ misurazioni delle infezioni del sito chirurgico dopo determinati interventi (si vedano le tabelle seguenti). Di principio, gli ospedali possono scegliere quali tipi d'intervento includere. Devono comunque essere inclusi nel programma di misurazione almeno tre fra i diversi tipi d'intervento menzionati a prescindere dal numero di casi per genere d'intervento. Le aziende che nel proprio elenco delle prestazioni offrono la chirurgia del colon e le appendicectomie in bambini e adolescenti (<16 anni), sono obbligate a rilevare le infezioni del sito chirurgico dopo tali interventi chirurgici\*\*\*.

Per ottenere un'informazione affidabile relativa alle percentuali di infezione, dopo l'operazione è effettuato un rilevamento dell'infezione dopo la dimissione dall'ospedale del paziente. Per gli interventi eseguiti senza impianto di materiale estraneo, la situazione a livello di infezione e il processo di guarigione è rilevata a 30 giorni dall'intervento, tramite interviste telefoniche. Per gli interventi con impianto di materiale estraneo (protesi dell'anca e del ginocchio, chirurgia della colonna vertebrale e interventi di chirurgia cardiaca) un'ulteriore intervista telefonica verrà effettuata a dodici mesi dall'intervento (il cosiddetto "follow-up").

Maggiori informazioni: [www.anq.ch/it](http://www.anq.ch/it) e [swissnoso.ch](http://swissnoso.ch)

**Il nostro istituto ha partecipato alla misurazione delle infezioni postoperatorie per gli interventi seguenti:**

Ospedale Regionale di Lugano, Ente Ospedaliero Cantonale EOC

Ospedale Regionale di Locarno, Ente Ospedaliero Cantonale EOC

Ospedale regionale di Mendrisio Beata Vergine, Ente Ospedaliero Cantonale EOC

Ospedale Regionale Bellinzona e Valli, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Sede di

▪ Colecistectomia	√	√	√	√
▪ Appendicectomia	√	√	√	√
▪ *** Appendicectomie effettuate in bambini e adolescenti	√	√	√	√
▪ *** Operazioni al colon	√	√	√	√
▪ Chirurgia della colonna vertebrale (senza impianto)	√			
▪ Primo impianto di protesi dell'anca	√	√	√	√

**Risultati**

Risultati delle misurazioni del periodo (senza impianti): 1° ottobre 2019 – 30 settembre 2020.

(Dal 1° marzo al 31 maggio in seguito alla pandemia di Covid 19 il periodo di misurazione è stato interrotto)

interventi chirurgici	Numero d'interventi valutati 2020 (Total)	Numero di infezioni accertate 2020 (N)	Tasso di infezioni aggiustato dell'anno precedente %			Tasso di infezioni aggiustato % 2020 (IC*)
			2017	2018	2019	
<b>Ospedale Regionale di Lugano, Ente Ospedaliero Cantonale EOC</b>						
Colecistectomia	67	0	5.30%	1.90%	0.60%	0.00% (0.00% - 0.00%)
Appendicectomia	49	0	3.00%	2.40%	1.40%	0.00% (0.00% - 0.00%)
*** Appendicectomie effettuate in bambini e adolescenti	3	0	0.00%	0.00%	0.00%	0.00% (0.00% - 0.00%)
*** Operazioni al colon	43	2	11.50%	18.00%	8.30%	4.50% (0.00% - 10.70%)
Chirurgia della colonna vertebrale (senza impianto)	112	3	1.20%	0.90%	1.10%	2.50% (0.00% - 5.30%)
<b>Ospedale Regionale di Locarno, Ente Ospedaliero Cantonale EOC</b>						
Colecistectomia	70	0	1.90%	1.10%	0.00%	0.00% (0.00% - 0.00%)
Appendicectomia	42	1	1.90%	0.00%	0.00%	1.90% (0.00% - 5.90%)
*** Appendicectomie effettuate in bambini e adolescenti	5	0	0.00%	1.10%	0.00%	0.00% (0.00% - 0.00%)
*** Operazioni al colon	31	1	19.80%	15.60%	9.50%	5.40% (0.00% - 13.40%)
<b>Ospedale regionale di Mendrisio Beata Vergine, Ente Ospedaliero Cantonale EOC</b>						
Colecistectomia	54	1	3.40%	0.00%	0.00%	3.50% (0.00% - 8.40%)
Appendicectomia	27	1	5.20%	4.90%	0.00%	2.20% (0.00% - 7.70%)
*** Appendicectomie effettuate in bambini e adolescenti	4	0	0.00%	0.00%	0.00%	0.00% (0.00% - 0.00%)
*** Operazioni al colon	19	1	5.70%	4.20%	8.00%	2.30% (0.00% - 9.00%)
<b>Ospedale Regionale Bellinzona e Valli, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Sede di Bellinzona</b>						
Colecistectomia	99	1	0.80%	0.60%	1.50%	1.00% (0.00% -

						2.90%)
Appendicectomia	54	0	2.50%	0.00%	1.20%	0.00% (0.00% - 0.00%)
*** Appendicectomie effettuate in bambini e adolescenti	23	0	2.70%	0.00%	0.00%	0.00% (0.00% - 0.00%)
*** Operazioni al colon	60	8	13.60%	14.40%	10.80%	11.20% (3.20% - 19.10%)

Risultati delle misurazioni del periodo (con impianti): 1° ottobre 2018 – 30 settembre 2019:

interventi chirurgici	Numero d'interventi valutati 2019 (Total)	Numero di infezioni accertate 2019 (N)	Tasso di infezioni aggiustato dell'anno precedente %			Tasso di infezioni aggiustato % 2019 (IC*)
			2016	2017	2018	
<b>Ospedale Regionale di Lugano, Ente Ospedaliero Cantonale EOC</b>						
Primo impianto di protesi dell'anca	18	0	0.00%	0.60%	0.00%	0.00% (0.00% - 0.00%)
<b>Ospedale Regionale di Locarno, Ente Ospedaliero Cantonale EOC</b>						
Primo impianto di protesi dell'anca	57	2	0.00%	0.90%	2.20%	3.60% (0.00% - 8.40%)
<b>Ospedale regionale di Mendrisio Beata Vergine, Ente Ospedaliero Cantonale EOC</b>						
Primo impianto di protesi dell'anca	42	1	8.00%	0.00%	2.20%	3.10% (0.00% - 8.30%)
<b>Ospedale Regionale Bellinzona e Valli, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Sede di Bellinzona</b>						
Primo impianto di protesi dell'anca	15	2	0.00%	5.50%	0.70%	8.40% (0.00% - 22.40%)

\* 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.

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/medicina-somatica-acuta/risultati-misurazioni-medicina-somatica-acuta/](http://www.anq.ch/it/settori/medicina-somatica-acuta/risultati-misurazioni-medicina-somatica-acuta/) 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

I risultati delle strutture EOC sono buoni, situandosi in media o al di sotto della media di riferimento.

La creazione di Servizi EOC, con la conseguente attività di unificazione e standardizzazione delle procedure tra le diverse sedi, persegue, tra le altre cose, anche l'obiettivo di migliorare ulteriormente le performances.

Informazioni relative alla misurazione	
Istituto nazionale di analisi	Swissnoso

Informazioni per il pubblico specializzato:		
Informazioni sul collettivo considerato	Criteri d'inclusione adulti	Tutti i pazienti degenti ( $\geq 16$ anni), sottoposti ai rispettivi interventi chirurgici (vedi tabelle con i risultati delle misure).
	Criteri d'inclusione di bambini e adolescenti	Tutti i pazienti degenti ( $\leq 16$ anni), sottoposti ad intervento di appendicectomia.
	Criteri d'esclusione	Pazienti che hanno negato (verbalmente) il loro consenso alla partecipazione.

## 12 Caduta

### 12.1 Misurazione nazionale dell'indicatore di prevalenza caduta

La misurazione nazionale della prevalenza delle cadute e dei decubiti permette una visione sulla frequenza, sulla prevenzione e sul trattamento di diversi fenomeni correlati alle cure infermieristiche. La misurazione della prevalenza avviene in una data prestabilita. Nell'ambito della misurazione si verifica se i pazienti siano caduti 30 giorni prima del giorno di riferimento. Di conseguenza, si tratta di una misurazione periodica e non di un rilevamento completo.

**Indicazione importante \*\*\*:** Nel 2020, a causa della pandemia di Covid-19, non è stato possibile effettuare la misurazione nazionale degli indicatori cadute, ragione per cui nel rapporto sulla qualità 2020 non è possibile pubblicare dati attuali. I valori indicati sono dunque soltanto quelli dell'anno precedente. Per ulteriori indicazioni sui valori dell'anno precedente rinviamo ai rapporti sulla qualità degli anni 2018 e 2019.

Maggiori informazioni:

[www.anq.ch/it](http://www.anq.ch/it) et [www.lpz-um.eu](http://www.lpz-um.eu)

#### Risultati

	2017	2018	2019	2020 ***
<b>Ospedale Regionale di Bellinzona e Valli, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Sede di Acquarossa</b>				
Numero di cadute avvenute in ospedale	3	3	0	–
In percentuale	17.60%	27.30%	0.00%	–
Residuo* (IC** = 95%)	-39 (-1.58 - 0.80)	0.09 (-0.34 - 0.52)	-0.02 (-0.55 - 0.52)	–
Numero dei pazienti effettivamente considerati 2020 ***	–	Quota percentuale (percentuale di risposte)		–
<b>Ospedale Regionale di Lugano, Ente Ospedaliero Cantonale EOC</b>				
Numero di cadute avvenute in ospedale	14	6	6	–
In percentuale	7.40%	3.80%	3.80%	–
Residuo* (IC** = 95%)	0.39 (-0.20 - 0.98)	0.03 (-0.37 - 0.43)	0.02 (-0.44 - 0.47)	–
Numero dei pazienti effettivamente considerati 2020 ***	–	Quota percentuale (percentuale di risposte)		–
<b>Clinica di Riabilitazione EOC, Faido, Ente Ospedaliero Cantonale EOC</b>				
Numero di cadute avvenute in ospedale	0	2	0	–
In percentuale	0.00%	18.20%	0.00%	–
Residuo* (IC** = 95%)	-0.02 (-0.43 - 0.39)	0.06 (-0.38 - 0.48)	-0.05 (-0.58 - 0.48)	–
Numero dei pazienti effettivamente considerati 2020 ***	–	Quota percentuale (percentuale di risposte)		–
<b>Ospedale Regionale di Locarno, Ente Ospedaliero Cantonale EOC</b>				
Numero di cadute avvenute in ospedale	5	4	4	–
In percentuale	5.10%	3.80%	3.20%	–
Residuo* (IC** = 95%)	0.03 (-0.35 - 0.41)	-0.02 (-0.42 - 0.38)	-0.1 (-0.57 - 0.36)	–
Numero dei pazienti effettivamente considerati 2020 ***	–	Quota percentuale (percentuale di risposte)		–
<b>Ospedale regionale di Mendrisio Beata Vergine, Ente Ospedaliero Cantonale EOC</b>				

Numero di cadute avvenute in ospedale	9	4	6	–
In percentuale	8.50%	3.70%	6.50%	–
Residuo* (IC** = 95%)	0.1 (-0.27 - 0.47)	-0.07 (-0.47 - 0.33)	0.14 (-0.34 - 0.62)	–
Numero dei pazienti effettivamente considerati 2020 ***	–	Quota percentuale (percentuale di risposte)		–
<b>Ospedale Regionale Bellinzona e Valli, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Sede di Bellinzona</b>				
Numero di cadute avvenute in ospedale	4	11	6	–
In percentuale	4.70%	9.30%	4.20%	–
Residuo* (IC** = 95%)	0.02 (-0.37 - 0.41)	0.2 (-0.19 - 0.59)	0.1 (-0.37 - 0.57)	–
Numero dei pazienti effettivamente considerati 2020 ***	–	Quota percentuale (percentuale di risposte)		–

\* Un residuo pari a zero indica un numero atteso di cadute. I valori positivi indicano un numero più alto di cadute, quelli negativi un numero più basso di cadute rispetto alla media di tutti gli ospedali.

\*\* 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.

Per quanto riguarda i numeri e le percentuali pubblicati, si tratta di risultati descrittivi e non aggiustati secondo il rischio.

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/medicina-somatica-acuta/risultati-misurazioni-medicina-somatica-acuta/](http://www.anq.ch/it/settori/medicina-somatica-acuta/risultati-misurazioni-medicina-somatica-acuta/) 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

Anche per questo indicatore, i risultati sono pubblicati a livello ospedaliero.

I risultati della misura della prevalenza delle cadute si attestano nella media svizzera ed evidenziano, nel corso degli anni, una situazione volta alla stabilità - al leggero miglioramento.

L'EOC presta grande attenzione alla prevenzione delle cadute, aderendo a quanto previsto dagli obiettivi internazionali per la sicurezza dei pazienti in questo tema e promuovendo, periodicamente, delle campagne di sensibilizzazione nei confronti dei collaboratori e dei pazienti.

#### Informazioni relative alla misurazione

Istituto nazionale di analisi	Berner Fachhochschule
Metodo / strumento	LPZ 2.0

Informazioni per il pubblico specializzato:		
Informazioni sul collettivo considerato	Criteri d'inclusione	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Pazienti degenti <math>\geq 18</math> anni (incluse cure intense, cure continue), pazienti dai 16 ai 18 anni possono essere inclusi solo su base volontaria)</li><li>▪ Dichiarazione di consenso orale del paziente/del rappresentante legale</li></ul>
	Criteri d'esclusione	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Pazienti degenti che non hanno rilasciato la dichiarazione di consenso.</li><li>▪ Puerpere e neonati sani nel reparto di maternità.</li><li>▪ Reparti maternità, pronto soccorso, cliniche diurne e settore ambulatoriale, sala risveglio.</li></ul>

## 13 Lesioni da pressione

Il decubito si può descrivere, secondo un'indicazione dell'Istituto olandese per la qualità nelle cure sanitarie (CBO, 2002), come la necrosi di un tessuto a seguito degli effetti di compressione, attrito e forza di taglio, ovvero di una combinazione di queste forze sul corpo.

### 13.1 Misurazione dell'indicatore di prevalenza decubito

La misurazione nazionale della prevalenza delle cadute e dei decubiti permette una visione sulla frequenza, sulla prevenzione e sul trattamento di diversi fenomeni correlati alle cure infermieristiche. La misurazione della prevalenza avviene in una data prestabilita. Nell'ambito della misura si verifica se i pazienti prima della data di riferimento hanno sviluppato in una o più sedi una lesione da pressione. La misurazione si tiene in un giorno di riferimento (prevalenza puntuale) e non si tratta di un rilevamento completo.

**Indicazione importante \*\*\*:** Nel 2020, a causa della pandemia di Covid-19, non è stato possibile effettuare la misurazione nazionale degli indicatori decubito, ragione per cui nel rapporto sulla qualità 2020 non è possibile pubblicare dati attuali. I valori indicati sono dunque soltanto quelli dell'anno precedente. Per ulteriori indicazioni sui valori dell'anno precedente rinviamo ai rapporti sulla qualità degli anni 2018 e 2019.

Maggiori informazioni:

[www.lpz-um.eu](http://www.lpz-um.eu)

#### Risultati

		Valore dell'anno precedente			2020 ***	In percentuale ***
		2017	2018	2019		
<b>Ospedale Regionale di Bellinzona e Valli, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Sede di Acquarossa</b>						
Prevalenza di decubito nosocomiale	Nel proprio ospedale, categoria 2-4	0	0	0	–	–
	Residuo*, categoria 2-4 (IC** = 95%)	-0.16 (-1.20 - 0.89)	-0.01 (-0.31 - 0.29)	0 (-0.79 - 0.78)	–	–
Numero dei pazienti effettivamente considerati 2020 ***		–	Quota percentuale (relativa a tutti i pazienti degenti il giorno della misura)		–	
<b>Ospedale Regionale di Lugano, Ente Ospedaliero Cantonale EOC</b>						
Prevalenza di decubito nosocomiale	Nel proprio ospedale, categoria 2-4	5	4	3	–	–
	Residuo*, categoria 2-4 (IC** = 95%)	0.05 (-0.68 - 0.78)	0.02 (-0.28 - 0.32)	0.03 (-0.64 - 0.70)	–	–

Numero dei pazienti effettivamente considerati 2020 ***		–	Quota percentuale (relativa a tutti i pazienti degenti il giorno della misura)			–	
<b>Clinica di Riabilitazione EOC, Faido, Ente Ospedaliero Cantonale EOC</b>							
Prevalenza di decubito nosocomiale	Nel proprio ospedale, categoria 2-4	0	0	0	–	–	
	Residuo*, categoria 2-4 (IC** = 95%)	-0.05 (-1.13 - 1.03)	-0.01 (-0.31 - 0.29)	-0.06 (-0.83 - 0.71)	–	–	
Numero dei pazienti effettivamente considerati 2020 ***		–	Quota percentuale (relativa a tutti i pazienti degenti il giorno della misura)			–	
<b>Ospedale Regionale di Locarno, Ente Ospedaliero Cantonale EOC</b>							
Prevalenza di decubito nosocomiale	Nel proprio ospedale, categoria 2-4	1	1	1	–	–	
	Residuo*, categoria 2-4 (IC** = 95%)	0.11 (-0.81 - 1.03)	-0.02 (-0.32 - 0.28)	-0.11 (-0.81 - 0.60)	–	–	
Numero dei pazienti effettivamente considerati 2020 ***		–	Quota percentuale (relativa a tutti i pazienti degenti il giorno della misura)			–	
<b>Ospedale regionale di Mendrisio Beata Vergine, Ente Ospedaliero Cantonale EOC</b>							
Prevalenza di decubito nosocomiale	Nel proprio ospedale, categoria 2-4	0	1	0	–	–	
	Residuo*, categoria 2-4 (IC** = 95%)	-0.24 (-1.09 - 0.60)	-0.02 (-0.32 - 0.28)	-0.14 (-0.88 - 0.60)	–	–	
Numero dei pazienti effettivamente considerati 2020 ***		–	Quota percentuale (relativa a tutti i pazienti degenti il giorno della misura)			–	
<b>Ospedale Regionale Bellinzona e Valli, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Sede di Bellinzona</b>							
Prevalenza di decubito nosocomiale	Nel proprio ospedale, categoria 2-4	1	2	1	–	–	
	Residuo*, categoria 2-4 (IC** =	-0.18 (-1.11 - 0.75)	0 (-0.30 - 0.30)	0.02 (-0.73 - 0.76)	–	–	

	95%)				
Numero dei pazienti effettivamente considerati 2020 ***	–	Quota percentuale (relativa a tutti i pazienti degenti il giorno della misura)	–		

\* Un residuo pari a zero indica un numero atteso di cadute. I valori positivi indicano un numero più alto di decubiti, quelli negativi un numero più basso di decubiti rispetto alla media di tutti gli ospedali.

\*\* 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.

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/medicina-somatica-acuta/risultati-misurazioni-medicina-somatica-acuta/](http://www.anq.ch/it/settori/medicina-somatica-acuta/risultati-misurazioni-medicina-somatica-acuta/) 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

Anche per questo indicatore, i risultati sono disponibili per sede.

I risultati EOC si situano leggermente al di sotto della media di riferimento svizzera.

#### Informazioni relative alla misurazione

Istituto nazionale di analisi	Berner Fachhochschule
Metodo / strumento	LPZ 2.0

#### Informazioni per il pubblico specializzato:

Informazioni sul collettivo considerato	Criteri d'inclusione	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pazienti degenti <math>\geq 18</math> anni (includere cure intense, cure continue), pazienti dai 16 ai 18 anni possono essere inclusi solo su base volontaria (tra gli adulti)</li> <li>▪ Dichiarazione di consenso orale del paziente/del rappresentante legale</li> </ul>
	Criteri d'esclusione	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pazienti degenti che non hanno rilasciato la dichiarazione di consenso.</li> <li>▪ Pronto soccorso, cliniche diurne e settore ambulatoriale, sala risveglio.</li> </ul>

## 16 Raggiungimento degli obiettivi e stato di salute

### 16.1 Misurazioni nazionali specifiche per settore nella riabilitazione

Le direttive dell'ANQ sulle misurazioni nella riabilitazione valgono per tutti i settori delle cure in regime di degenza (cliniche di riabilitazione e reparti di riabilitazione degli ospedali acuti), ma non per gli ospedali di giorno e le offerte ambulatoriali. Al momento dell'ammissione e della dimissione, per tutti i pazienti vengono impiegati gli strumenti di misurazione corrispondenti, a seconda del tipo di riabilitazione. Nell'ambito della misurazione, si verificano i cambiamenti della gravità della disabilità fisica e socio-cognitiva, della funzionalità, della capacità produttiva, della qualità di vita o dello stato di salute durante la degenza riabilitativa. Il risultato della cura viene valutato successivamente quale variazione dall'ammissione alla dimissione. Vengono utilizzati strumenti di misurazione diversi secondo il tipo di riabilitazione.

Per ulteriori informazioni relative alle misurazioni specifiche ai settori nell'ambito della riabilitazione rinviamo all'indirizzo [www.anq.ch/it](http://www.anq.ch/it)

La **FIM**<sup>®</sup> (Functional Independence Measure) e l'indice di Barthel ampliato (**EBI**) sono strumenti diversi (assessments/strumenti) volti a determinare l'autonomia o la dipendenza nello svolgimento di attività quotidiane negli ambiti motori e socio-cognitivi. Ogni clinica utilizza uno dei due strumenti. Al fine di poter confrontare la qualità dei risultati tra tutte le cliniche indipendentemente dallo strumento utilizzato (FIM<sup>®</sup> o EBI), è stato sviluppato un algoritmo di conversione volto a calcolare uno score AVQ (attività della vita quotidiana).

Il **MacNew Heart** e il **CRQ** (Chronic Respiratory Questionnaire) sono strumenti specifici per pazienti con malattie cardiovascolari o BPCO. Essi rilevano con un questionario la qualità di vita dal punto di vista del paziente.

#### Risultati

Oltre alle misurazioni summenzionate, vengono rilevati gli obiettivi di partecipazione (obiettivo principale e raggiungimento degli obiettivi). Dato che non è possibile procedere a una classica misurazione indiretta del cambiamento, i risultati non vengono pubblicati e servono solo a scopi interni.

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

#### Motivazione

I risultati delle strutture EOC sono illustrati nel Rapporto qualità [REHA TICINO](#)

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/riabilitazione/risultati-misurazioni-riabilitazione/](http://www.anq.ch/it/settori/riabilitazione/risultati-misurazioni-riabilitazione/) utilizzando una raffigurazione che permette il confronto.

Informazioni relative alla misurazione		
Istituto nazionale di analisi	Charité - Universitätsmedizin Berlino, Institut für Medizinische Soziologie, Abteilung Rehabilitationsforschung	
Informazioni per il pubblico specializzato:		
Informazioni sul collettivo considerato	Criteri d'inclusione	Tutti i pazienti curati a livello stazionario durante il periodo di rilevamento.

## 17 Altra misurazione

### 17.1 Altra misurazione interna

#### 17.1.1 Monitoraggio continuo delle cadute

Il monitoraggio continuo delle cadute avviene tramite il sistema di segnalazione interna.

Sulla base di tale monitoraggio, è calcolato il tasso di incidenza delle cadute per mille giornate di degenza.

Sebbene il rischio di caduta, analogamente a quanto avviene in altri luoghi, è presente anche nelle strutture sanitarie e non può essere eliminato del tutto, il monitoraggio continuo delle cadute e l'analisi che scaturisce dai risultati permette di individuare eventuali azioni correttive che permettono di:

- evitare le cadute (es. tramite l'introduzione di modalità di screening del rischio di caduta)
- evitare che, qualora la caduta dovesse accadere, la stessa sfoci in un danno per il paziente.

La/L' misurazione è stata svolta nel 2020 delle sedi „Ospedale Regionale di Bellinzona e Valli, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Sede di Acquarossa”, „Ospedale Regionale di Lugano, Ente Ospedaliero Cantonale EOC”, „Clinica di Riabilitazione EOC, Faido, Ente Ospedaliero Cantonale EOC”, „Ospedale Regionale di Locarno, Ente Ospedaliero Cantonale EOC”, „Ospedale regionale di Mendrisio Beata Vergine, Ente Ospedaliero Cantonale EOC”, „Ospedale Regionale Bellinzona e Valli, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Sede di Bellinzona” .

Tutti i reparti di degenza EOC.

Sono considerati tutti i pazienti caduti nel corso della degenza ospedaliera.

Nel 2020 nelle strutture acute dell'EOC sono state registrate 1'153 cadute, che corrispondono a un'incidenza ogni mille giornate di degenza pari a 5.25.

#### Valutazione dei risultati e attività di miglioramento

L'analisi dei dati ha evidenziato un margine di miglioramento per quanto concerne le cadute riportate. In questo senso è stata introdotta una nuova modalità di valutazione del rischio di caduta, modalità i cui effetti potranno essere valutati nel corso del 2021.

#### Informazioni relative alla misurazione

Metodo/strumento sviluppato internamente	Sistema di segnalazione interna (CIRS)
--	--

## 18 I progetti in dettaglio

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

### 18.1 Progetti in corso

#### 18.1.1 Progress! COM-Check

Il progetto è svolto nelle sedi „Ospedale Regionale di Lugano, Ente Ospedaliero Cantonale EOC”, „Ospedale Regionale Bellinzona e Valli, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Sede di Bellinzona” .

EOC ha aderito al programma nazionale Progress! COM-Check, coordinato da Sicurezza dei pazienti Svizzera, con la partecipazione alla fase pilota dei blocchi operatori degli ospedali regionali di Bellinzona e di Lugano.

L'abbreviazione \*COM-Check" intende richiamare alla *compliance* nell'attuazione della checklist Chirurgia sicura. La checklist Chirurgia sicura, composta da tre parti che corrispondono a tre momenti distinti per l'esecuzione dei controlli (*sign in* - all'entrata del blocco operatorio; *time out* - prima di procedere con il taglio; *sign out* - prima che il paziente lasci la sala operatoria), è uno strumento efficace per migliorare la sicurezza in ambito chirurgico. La sua utilità è massimizzata quando viene utilizzata in modo uniforme, coerente, corretto e sistematico. Si parla allora di livello di *compliance* (= adesione) elevato.

L'adesione alla checklist, nell'ambito del progetto, è definita in base a:

- **frequenza** di utilizzo: ogni parte della checklist viene elaborata per ogni intervento
- **completezza**: tutti gli item previsti dalla checklist vengono passati in rassegna
- **qualità**: tutti i controlli sono svolti coscienziosamente, i processi attuati all'interno del team e la comunicazione tra i membri del team favoriscono l'utilizzo della checklist

Per EOC, gli obiettivi specifici del progetto sono:

**Individuazione di eventuali disomogeneità nella frequenza di utilizzo della checklist.** Considerando l'obiettivo ultimo di frequenza di utilizzo pari al 100%, il rilevamento del tasso di utilizzo della checklist è volto a individuare:

- eventuali differenze tra le diverse discipline, le diverse tipologie di intervento, rispettivamente i diversi giorni o orari di esecuzione dell'intervento;
- le fasi / gli item che più spesso vengono tralasciati

in modo da mettere in atto i miglioramenti necessari.

Tale rilevamento è eseguito su un campione di 2000 checklist (rilevamento progressivo, da ottobre 2020 fino al raggiungimento della cifra specifica per sede pilota).

#### **Miglioramento della completezza e della qualità di attuazione della checklist**

Questo obiettivo viene perseguito tramite l'osservazione di 140 fasi (*sign in*, *time out* e *sign out*) durante gli interventi chirurgici. Le osservazioni sono condotte da anestesisti, chirurghi e infermieri attivi in sala operatoria, adeguatamente formati a tale attività.

Il metodo di osservazione prevede un feedback immediato al team presente, feedback che persegue l'obiettivo di indurre un miglioramento delle pratiche.

Il progetto programmato per l'inizio del 2020, ha subito un ritardo a causa della pandemia SARS-CoV-2.

Nel corso dell'estate sono state svolte le formazioni e il training per il team di osservazione.

Nel mese di ottobre 2020 il progetto è iniziato con il rilevamento della frequenza e successivamente,

nel corso dell'inverno 2020-2021 sono iniziate le osservazioni in sala operatoria.

I risultati del progetto, oltre alle attività di miglioramento specifiche per le due sedi coinvolte, permetteranno di ottenere informazioni utili all'estensione degli insegnamenti tratti anche alle altre due sedi EOC.

### 18.1.2 Campagna RISGO - "Go without risk" in IIMSI

Il progetto è svolto nelle sedi „Ospedale Regionale di Lugano, Ente Ospedaliero Cantonale EOC”, „Ospedale Regionale di Locarno, Ente Ospedaliero Cantonale EOC”, „Ospedale regionale di Mendrisio Beata Vergine, Ente Ospedaliero Cantonale EOC”, „Ospedale Regionale Bellinzona e Valli, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Sede di Bellinzona” .

Nel corso del 2020 l'Istituto di Imaging della Svizzera italiana (IIMSI) ha avviato la fase di analisi della situazione e sviluppo del concetto della campagna di sensibilizzazione per promuovere la sicurezza dei pazienti afferenti alle Cliniche e ai Servizi dell'IIMSI. La campagna è intitolata "*RISGO: go without risk*".

*RISGO* è un acronimo dietro il quale si trovano delle parole che ci rimandano a differenti elementi imprescindibili nel lavoro dell'Istituto di Imaging della Svizzera italiana, elementi declinabili a dipendenza del professionista che li sta affrontando (segretaria, tecnico in radiologia medica o medico). L'idea dell'acronimo prende spunto dal mondo dell'aviazione e dalla necessità di utilizzare delle checklist capaci di aiutare un professionista a muoversi in situazioni complesse. In quest'ottica *RISGO* tocca elementi e momenti sequenziali dei nostri processi operativi:

- Richiesta
- Identificazione
- Sala di lavoro
- Giustificazione
- Ottimizzazione

Elementi, questi, non scelti a caso, in quanto oggetto anche di criticità tracciate nel recente passato. La campagna *RISGO* vuole però anche andare oltre. Si gioca infatti su un altro acronimo, che tipicamente troviamo in tutte le radiologie, ovvero il "RIS" (Radiology Information System): si gioca anche sulla parola "GO", a dettare i ritmi di una partenza sicura, una volta terminata la checklist, prima di irradiare il paziente.

Un ultimo elemento è dato dalla spilla, con il logo della campagna, il cui scopo è anche quello di identificare il personale di IIMSI, dietro un simbolo che vuole rappresentare la sicurezza del paziente nel nostro Istituto.

La campagna sarà lanciata nel corso dell'estate 2021.

### 18.1.3 Saper comunicare a distanza con i famigliari dei pazienti

Il progetto è svolto nella sede Ospedale Regionale di Locarno, Ente Ospedaliero Cantonale EOC .

La pandemia ha indubbiamente influito anche sulla relazione curante / familiare. Le limitazioni di accesso alle strutture sanitarie hanno infatti introdotto ulteriori difficoltà nell'ambito della relazione e della comunicazione e la necessità di individuare modalità di comunicazione diverse, in particolare a distanza.

La qualità delle comunicazioni dai medici ai famigliari dei pazienti, soprattutto laddove queste debbano avvenire telefonicamente è particolarmente importante,

L'Ospedale Regionale di Locarno, considerato il suo ruolo specifico nella gestione della prima e della seconda ondata COVID, si è chinato sulla tematica.

Sono quindi stati realizzati dei video sulle seguenti situazioni:

- Comunicazione ricovero paziente
- Comunicazione della prognosi e organizzazione della visita in ospedale
- Comunicazione del decesso

Gli stessi sono stati proposti, in veste di formazioni in pillole, al personale coinvolto della struttura ospedaliera. I risultati sono stati molto positivi e attualmente si sta valutando la possibilità di un'estensione degli stessi a tutte le strutture EOC.

#### 18.1.4 Audit Civico

Il progetto è svolto nella sede Ospedale Regionale Bellinzona e Valli, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Sede di Bellinzona .

Nel corso del 2020, presso l'Ospedale Regionale di Bellinzona, è stata condotta la prima esperienza di audit civico.

L'audit civico è una metodologia di valutazione delle aziende sanitarie, laddove i cittadini non intervengono come soggetti interrogati, ma come auditor che raccolgono i dati necessari, elaborano le informazioni, formulano dei giudizi e propongono delle azioni concrete.

La struttura di valutazione è articolata in fattori rappresentativi dei rapporti fra cittadini e servizio sanitario. Le applicazioni realizzate in altri contesti (in primis Italia e Canada) confermano che la metodologia promuove processi di miglioramento, permette analisi comparate (benchmarking) e apre nuovi spazi di collaborazione fra cittadini, rappresentati di associazioni locali e istituzioni.

##### **Metodologia**

La metodologia adottata prevede le fasi seguenti:

- Definizione della bozza di griglia di verifica
- Condivisione della bozza di griglia con i professionisti
- Condivisione della bozza di griglia con i cittadini
- Tavola rotonda cittadini - professionisti per la discussione della bozza
- Definizione della struttura di audit e del programma
- Definizione degli strumenti e delle raccomandazioni
- Esecuzione dell'audit civico
- Restituzione dei risultati e analisi degli stessi

L'audit civico si è concentrato sul percorso di presa in carico di paziente che si sottopone a biopsia in TAC e al ricovero giornaliero programmato presso il Day Hospital. Esso si è svolto il 19 ottobre 2021 e si è focalizzato sulla verifica di 52 punti del processo. Questi 52 punti coinvolgevano i seguenti macro-temi:

- Documentazione per la convocazione
- Accessibilità alla struttura
- Orientamento nella struttura
- Ospedale di giorno / day hospital
- Radiologia
- Domande per i capi reparto Ospedale di giorno e Radiologia
- Altri eventi

L'audit è stato condotto con il coinvolgimento del Direttore del settore socialità Città di Bellinzona (coordinatore dell'audit) in veste di rappresentante del Municipio di Bellinzona; dalla Direttrice Lega ticinese contro il cancro, da una collaboratrice di Direzione di Pro Infirmis Ticino, dal Vicepresidente Associazione Ticinese Terza Età (ATTE) e da un paziente insoddisfatto delle prestazioni sanitarie ORBV.

##### **Risultati**

La metodologia adottata ha permesso di ottenere informazioni circa l'importanza degli aspetti verificati (sia da parte dei cittadini che dei professionisti coinvolti, così come la valutazione effettiva dei diversi aspetti verificati. La correlazione tra importanza della verifica e esito dell'aspetto verificato hanno permesso di individuare le priorità di intervento.

Le stesse sono state inserite in un piano d'azione specifico, comprendente la pianificazione delle azioni di miglioramento necessarie, che saranno affrontate, nel corso del 2021, da tre gruppi di lavoro tematici: "logistica e orientamento nella struttura", "consenso informato e documentazione per la convocazione", "diritti e doveri".

A fronte dei risultati, saranno valutate le modalità di integrazione di questo nuovo strumento nelle diverse strutture EOC.

## 18.2 Progetti conclusi nel 2020

### 18.2.1 Ottimizzazione dei tempi di cambio in sala operatoria attraverso la metodologia SMED

Il progetto è stato svolto nella sede Ospedale Regionale Bellinzona e Valli, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Sede di Bellinzona .

Il tempo di cambio (inteso come tempo intercorrente tra la sutura nel caso antecedente e il taglio del caso successivo) può essere considerato un tempo a minor valore aggiunto per il paziente, a fronte di un costo fisso elevato (il costo di una sala operatoria viene stimato essere circa 50 CHF/minuto all'EOC). La riduzione del tempo di cambio implica dunque di per sé una diminuzione dei costi fissi e l'ottimizzazione del costo-opportunità, rappresentato dal tempo di sala operatoria che viene liberato all'interno dello slot rendendolo quindi disponibile per accogliere ulteriori casi.

Presso l'Ospedale Regionale di Bellinzona, il Coordinamento del Blocco operatorio ha intrapreso un progetto volto all'ottimizzazione del tempo non-operatorio di sala, prefissandosi in accordo con la Direzione, l'obiettivo di una riduzione pari al 25% nelle due specializzazioni chirurgiche in cui questo era maggiormente significativo in rapporto al relativo *case load*.

#### Metodologia

Un team interprofessionale ha analizzato i processi di cambio paziente, attuando la metodologia SMED (Single-minute Exchange of Die = cambio di attrezzatura in un tempo esprimibile con una sola cifra, ovvero inferiore ai 10 minuti) basata sull'analisi video e l'osservazione strutturata sul campo (Gemba), la quale ha permesso di identificare i fattori su cui agire per raggiungere l'obiettivo. I fattori identificati come critici sono stati la creazione di standard work flow condivisi a livello interprofessionale, la riorganizzazione dei flussi a monte del processo oggetto di studio.

#### Risultati

Tra settembre e dicembre 2020 sono stati elaborati e implementati nuovi standard in relazione a:

- ruoli e attività dei diversi professionisti
- modalità di comunicazione
- procedure di posizionamento del paziente
- procedure di pulizia della sala operatoria
- 5S per le apparecchiature (separare, sistemare, spazzare, standardizzare, sostenere)

È stata inoltre rivista l'organizzazione dei Medici assistenti assegnati all'attività chirurgica dei servizi, con l'istituzione della figura di un medico dedicato all'attività di sala operatoria come traino del processo di cambio. Sono infine state portate in parallelo alcune fasi preparative del processo, come ad esempio il posizionamento del paziente dopo l'anestesia.

L'impatto sui tempi di cambio è stato positivo. Ad inizio febbraio 2021, i due servizi coinvolti hanno raggiunto tempi di cambio medi (sutura-taglio) rispettivamente di 35 e 41 minuti, rispetto ad un obiettivo preposto di 45 minuti, con una riduzione rispetto alla media di partenza di più di 20 minuti. Si stima che un'applicazione uniforme di tali principi sull'intera casistica possa potenzialmente portare al guadagno di almeno un'ora di tempo operatorio per ogni slot operatorio pianificato con un programma di più di 3 interventi, oltre ad evitare *overrun* e costi correlati.

Considerati i risultati positivi, gli insegnamenti tratti dal progetto saranno estesi anche a altre strutture / altri ambiti.

## 18.3 Progetti di certificazione in corso

### 18.3.1 Certificazione DKG Centro Prostata della Svizzera italiana

La certificazione è svolta nelle sedi „Ospedale Regionale di Lugano, Ente Ospedaliero Cantonale EOC”, „Ospedale Regionale di Locarno, Ente Ospedaliero Cantonale EOC”, „Ospedale regionale di Mendrisio Beata Vergine, Ente Ospedaliero Cantonale EOC”, „Ospedale Regionale Bellinzona e Valli, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Sede di Bellinzona” .

L'EOC, nel corso degli anni, ha costituito dei Centri oncologici specialistici (COS), quale risposta organizzativa alla tematica della presa in carico inter- e multi-disciplinare dei tumori, con l'obiettivo di certificarne la qualità. I COS sono costituiti per le patologie oncologiche, che rispondono ai seguenti criteri:

- Rilevanza epidemiologica e casistiche significative nella popolazione;
- Chiaro vantaggio per i pazienti da una gestione multidisciplinare
- Requisiti per la certificazione di qualità definiti e riconosciuti a livello nazionale e/o internazionale

I COS dell'EOC sono:

- Centro di Senologia della Svizzera italiana
- Centro Prostata della Svizzera italiana
- Centro del Polmone della Svizzera italiana
- Centro Neuro-Oncologico della Svizzera italiana

È attualmente in corso l'attivazione di un centro oncologico dedicato al polmone. [Maggiori informazioni COS](#)

Nel corso del 2020 sono iniziate le attività di preparazione dell'ottenimento della certificazione del COS Prostata, secondo il catalogo dei requisiti della Deutsche Krebsgesellschaft (DKG) e tramite la certificazione OnkoZert.

L'ottenimento della certificazione è previsto per il 2021.

## 19 Conclusione e prospettive

La qualità delle cure e la sicurezza del paziente sono al centro delle nostre attenzioni. In tal senso, vogliamo continuare ad impegnarci, anche nei prossimi anni, con la stessa responsabilità, professionalità e determinazione, con cui abbiamo lavorato finora: una scelta dettata anche dalla complessità crescente delle patologie da curare.

In particolare, le diverse attività e le diverse iniziative metteranno l'accento sul miglioramento dell'esperienza del paziente all'interno delle nostre strutture, orientando le nostre attività verso l'obiettivo di creare valore per i nostri pazienti.

In particolare, coerentemente alle iniziative strategiche previste dal Piano strategico "2018-2021" il focus continuerà ad essere messo sui seguenti aspetti:

- "Insieme ogni giorno": ci occuperà con attività volte a permettere di offrire cure efficaci, efficienti, sicure e appropriate giornalmente ai nostri pazienti.
- "Insieme sul territorio": prevede progetti volti a definire un'organizzazione che permetta di ottimizzare la presa in carico dei pazienti sul territorio cantonale, garantendo loro cure di alto livello.

## 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.

Trovate maggiori informazioni sull'offerta dell'istituto sul portale [info-ospedali.ch](http://info-ospedali.ch) e nell'ultimo rapporto annuale.

Scaricabile dal link seguente: [Rapporto annuale](#)

### Somatica acuta

Offerta seconda panificazione ospedaliera / gruppi di prestazione	Ospedale Regionale di Bellinzona e Valli, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Sede di Acquarossa	Ospedale Regionale di Lugano, Ente Ospedaliero Cantonale EOC	Clinica di Riabilitazione EOC, Faido, Ente Ospedaliero Cantonale EOC	Ospedale Regionale di Locarno, Ente Ospedaliero Cantonale EOC	Ospedale regionale di Mendrisio Beata Vergine, Ente Ospedaliero Cantonale EOC	Ospedale Regionale Bellinzona e Valli, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Sede di Bellinzona
<b>Basispaket</b>						
Pacchetto base per la chirurgia e la medicina interna	√	√	√	√	√	√
<b>Pelle (dermatologia)</b>						
Dermatologia (incluse malattie sessualmente trasmissibili)	√	√	√	√	√	√
Dermatologia oncologica	√	√	√	√	√	√
Malattie della pelle gravi	√	√	√	√	√	√
Trattamento delle ferite	√	√	√	√	√	√
<b>Orecchie-naso-gola (otorinolaringoiatria ORL)</b>						
Otorinolaringoiatria (chirurgia ORL)	√	√	√	√	√	√
Chirurgia cervico-facciale	√	√	√	√	√	√
Chirurgia complessa del collo (chirurgia tumorale interdisciplinare)	√	√	√	√	√	√

Chirurgia allargata del naso e dei seni paranasali	√	√	√	√	√	√
Chirurgia allargata del naso e dei seni paranasali con apertura della dura madre	√	√	√	√	√	√
Chirurgia dell'orecchio medio	√	√	√	√	√	√
Chirurgia della tiroide e delle parotidi	√	√	√	√	√	√
Chirurgia maxillare	√	√	√	√	√	√
<b>Nervi chirurgico (neurochirurgia)</b>						
Neurochirurgia cranica	√	√	√	√	√	√
Neurochirurgia specializzata	√	√	√	√	√	√
<b>Nervi medico (neurologia)</b>						
Neurologia	√	√	√	√	√	√
Tumore maligno secondario del sistema nervoso	√	√	√	√	√	√
Tumore primario del sistema nervoso centrale (senza pazienti palliativi)	√	√	√	√	√	√
Malattie cerebrovascolari	√	√	√	√	√	√
Epilettologia: diagnostica complessa	√	√	√	√	√	√
<b>Occhi (oftalmologia)</b>						
Oftalmologia	√	√	√	√	√	√
Chirurgia specialistica del segmento anteriore	√	√	√	√	√	√
Cataratta	√	√	√	√	√	√
Afezioni del corpo vitreo/della retina	√	√	√	√	√	√
<b>Ormoni (endocrinologia/diabetologia)</b>						
Endocrinologia	√	√	√	√	√	√
<b>Stomaco-intestino (gastroenterologia)</b>						
Gastroenterologia	√	√	√	√	√	√
Gastroenterologia specialistica	√	√	√	√	√	√
<b>Pancia (chirurgia viscerale)</b>						
Chirurgia viscerale	√	√	√	√	√	√
Chirurgia pancreatica maggiore (CIMAS)	√	√	√	√	√	√
Chirurgia epatica maggiore (CIMAS)	√	√	√	√	√	√
Chirurgia esofagea (CIMAS)	√	√	√	√	√	√
Chirurgia bariatrica	√	√	√	√	√	√
Chirurgia rettale bassa (CIMAS)	√	√	√	√	√	√
<b>Sangue (ematologia)</b>						
Linfomi aggressivi e leucemie acute	√	√	√	√	√	√
Linfomi altamente aggressivi e leucemie acute	√	√	√	√	√	√
Linfomi indolenti e leucemie croniche	√	√	√	√	√	√
Malattie mieloproliferative e sindromi mielodisplastiche	√	√	√	√	√	√
Trapianto autologo di cellule staminali ematopoietiche	√	√	√	√	√	√
Trapianto allogenico di cellule staminali ematopoietiche (CIMAS)	√	√	√	√	√	√
<b>Vasi (angiologia)</b>						
Chirurgia vascolare dei vasi periferici (arteriosi)	√	√	√	√	√	√
Interventi sui vasi periferici (arteriosi)	√	√	√	√	√	√
Chirurgia della carotide	√	√	√	√	√	√
Interventi sulla carotide e sui vasi extracranici	√	√	√	√	√	√
Radiologia interventistica (per i vasi solo diagnostica)	√	√	√	√	√	√
<b>Cuore (cardiologia e cardiocirurgia)</b>						
Chirurgia cardiaca semplice	√	√	√	√	√	√
Cardiologia (stimolatore cardiaco compreso)	√	√	√	√	√	√

Cardiologia interventistica (interventi coronarici)	√	√	√	√	√	√
Cardiologia interventistica (interventi speciali)	√	√	√	√	√	√
Defibrillatore impiantabile (ICD)	√	√	√	√	√	√
<b>Renii (nefrologia)</b>						
Nefrologia (insufficienza renale)	√	√	√	√	√	√
<b>Urologia</b>						
Urologia senza titolo di formazione approfondita 'Urologia operatoria'	√	√	√	√	√	√
Urologia con titolo di formazione approfondita 'Urologia operatoria'	√	√	√	√	√	√
Prostatectomia radicale	√	√	√	√	√	√
Cistectomia radicale	√	√	√	√	√	√
Chirurgia complessa dei reni	√	√	√	√	√	√
Surrenalectomia isolata	√	√	√	√	√	√
Nefrostomia percutanea con frammentazione dei calcoli	√	√	√	√	√	√
<b>Polmoni medico (pneumologia)</b>						
Pneumologia	√	√	√	√	√	√
Pneumologia con assistenza ventilatoria specialistica	√	√	√	√	√	√
Valutazione prima o status dopo trapianto polmonare	√	√	√	√	√	√
Fibrosi cistica	√	√	√	√	√	√
Polisonnografia	√	√	√	√	√	√
<b>Polmoni chirurgico (chirurgia toracica)</b>						
Chirurgia toracica	√	√	√	√	√	√
Neoplasie maligne del sistema respiratorio (resezione curativa)	√	√	√	√	√	√
Chirurgia del mediastino	√	√	√	√	√	√
<b>Trapianti</b>						
Trapianto di cuore (CIMAS)	√	√	√	√	√	√
<b>Chirurgia ortopedica</b>						
Chirurgia dell'apparato locomotore	√	√	√	√	√	√
Ortopedia	√	√	√	√	√	√
Chirurgia della mano	√	√	√	√	√	√
Artroscopia della spalla e del gomito	√	√	√	√	√	√
Artroscopia del ginocchio	√	√	√	√	√	√
Ricostruzione dell'estremità superiore	√	√	√	√	√	√
Ricostruzione dell'estremità inferiore	√	√	√	√	√	√
Chirurgia della colonna vertebrale	√	√	√	√	√	√
Chirurgia specialistica della colonna vertebrale	√	√	√	√	√	√
Chirurgia del plesso	√	√	√	√	√	√
Reimpianti	√	√	√	√	√	√
<b>Reumatologia</b>						
Reumatologia	√	√	√	√	√	√
Reumatologia interdisciplinare	√	√	√	√	√	√
<b>Ginecologia</b>						
Ginecologia	√	√	√	√	√	√
Centro di senologia riconosciuto e certificato	√	√	√	√	√	√
<b>Ostetricia</b>						
Assistenza di base in ostetricia (dalla 35a settimana di gestazione e >= 2000g)	√	√	√	√	√	√
Ostetricia (dalla 32a settimana di gestazione e >= 1250g)	√	√	√	√	√	√
Ostetricia specialistica	√	√	√	√	√	√

<b>Nascite</b>						
Assistenza di base ai neonati (dalla 35a settimana di gestazione e >= 2000g)	√	√	√	√	√	√
Neonatologia (dalla 32a settimana di gestazione e >= 1250g)	√	√	√	√	√	√
Neonatologia specializzata (dalla 28a settimana di gestazione e >= 1000g)	√	√	√	√	√	√
<b>Radioterapia (radio-oncologia)</b>						
Oncologia	√	√	√	√	√	√
Radio-oncologia	√	√	√	√	√	√
Medicina nucleare	√	√	√	√	√	√
<b>Lesioni gravi (traumatismi)</b>						
Chirurgia traumatologica (politrauma)	√	√	√	√	√	√
Chirurgia traumatologica specialistica (traumi cranio-cerebrali)	√	√	√	√	√	√
Ustioni estese (CIMAS)	√	√	√	√	√	√

## Riabilitazione

### Offerta prestazioni della riabilitazione

Tipi di riabilitazione	Clinica di Riabilitazione EOC, Faido, Ente Ospedaliero Cantonale EOC	Ospedale Regionale Bellinzona e Valli, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Sede di Bellinzona	Clinica di Riabilitazione EOC, Novaggio, Ente Ospedaliero Cantonale EOC
Riabilitazione geriatrica	a,s		a,s
Riabilitazione internistica			s
Riabilitazione cardiovascolare		a,s	
Riabilitazione muscolo-scheletrica	a,s		a,s
Riabilitazione oncologica			a,s
Riabilitazione psicosomatica			a,s

a = Ambulatoriale, d= Degente

### Osservazioni

I dati di riferimento per la Clinica di Riabilitazione EOC sono disponibili nel rapporto qualità [REHA TICINO](#).

## Collaborazione nella rete di assistenza

Le cliniche di riabilitazione possono offrire le loro **conoscenze** e la loro **infrastruttura** anche all'esterno, p.es. sotto forma di reparti di riabilitazione in ospedali per cure somatiche acute (gestiti da una clinica di riabilitazione) oppure come cliniche diurne indipendenti in città / centri. Tali offerte vanno a vantaggio dei pazienti, dato che viene offerto un trattamento più diretto e più semplice, con minori interruzioni della terapia.

Per le prestazioni specialistiche destinate a casi più complessi, occorre spesso una stretta collaborazione a livello locale con altri ospedali che dispongono della necessaria infrastruttura. La vicinanza fra le cliniche di riabilitazione e i partner specializzati semplifica molto la collaborazione prima e dopo il trattamento riabilitativo in degenza.

Per cure molto specifiche spesso occorre collaborare con specialisti esterni secondo il bisogno (servizi di "consulenza" disciplinati esattamente per contratto, per esempio con terapisti della deglutizione o specialisti di naso-orecchie-occhi nel caso di una riabilitazione neurologica). Questa collaborazione "in rete" con specialisti prima e dopo le cure ospedaliere fornisce un contributo essenziale per la qualità di un trattamento ottimale.

Ospedale più vicino, località	Offerta prestazioni / Infrastruttura	Distanza (km)
<b>Ospedale Regionale di Bellinzona e Valli, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Sede di Acquarossa</b>		
Ospedale Regionale di Bellinzona e Valli, San Giovanni (OSG)	Unità di cure intense in ospedale per cure somatiche acute	35 km
<b>Clinica di Riabilitazione EOC, Faido, Ente Ospedaliero Cantonale EOC</b>		
Ospedale Regionale Bellinzona e Valli, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Sede di Bellinzona	Unità di cure intense in ospedale per cure somatiche acute	40 km
<b>Clinica di Riabilitazione EOC, Novaggio, Ente Ospedaliero Cantonale EOC</b>		
Ospedale Regionale di Lugano, Ente Ospedaliero Cantonale EOC	Unità di cure intense in ospedale per cure somatiche acute	15 km
Ospedale Regionale di Lugano, Ente Ospedaliero Cantonale EOC	Pronto soccorso in ospedale per cure somatiche acute	15 km

## 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/](http://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/](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).