

Rapporto sulla qualità 2021

secondo il modello di H+

Approvazione in data:
Tramite:

25.07.2022
Adriana Degiorgi , Capo Area di supporto

Versione 1



EOC - Ente Ospedaliero Cantonale

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 2021.

Il rapporto qualità permette di ottenere una panoramica sistematica sulle attività concernenti la qualità di un ospedale o di una clinica in Svizzera. Tale panoramica indica la strutturazione della gestione interna della qualità come pure gli obiettivi principali di qualità e comprende informazioni relative a indagini di soddisfazione, partecipazione a misurazioni, a registri e certificazioni. Sono inoltre esaminati indicatori di qualità e azioni di miglioramento, programmi e progetti relativi alla promozione della qualità.

Al fine di aumentare la confrontabilità dei rapporti sulla qualità, indice e numerazione dei capitoli sono stati uniformati. Nell'indice, sono ora visibili tutti i capitoli del modello, anche quelli che non riguardano direttamente l'ospedale. Qualora un capitolo non sia rilevante per l'ospedale, il testo appare in grigio e viene fornita una breve motivazione. Nel resto del rapporto, tuttavia, tali capitoli non appaiono.

Per poter interpretare e confrontare correttamente i risultati della misurazione della qualità occorre prendere in considerazione le informazioni relative all'offerta e ai dati di riferimento delle singole specialità. È inoltre necessario considerare le differenze tra la struttura dei pazienti e i loro fattori di rischio così come i cambiamenti negli stessi. Per ogni misurazione, vengono pubblicati solo i risultati più recenti disponibili. Di conseguenza, quelli riportati nel presente rapporto non risalgono tutti allo stesso anno.

Pubblico

Il rapporto sulla qualità si rivolge agli specialisti del settore sanitario (gestori di ospedali e collaboratori del settore sanitario, commissioni nell'ambito della sanità e della politica sanitaria, assicuratori, ecc.) e al pubblico interessato.

Persona di contatto Rapporto sulla qualità 2021

Lic. rer. pol.

Adriana Degiorgi

Capo Area di Supporto - Responsabile Servizio qualità e sicurezza dei pazienti EOC

Direzione generale EOC

091 811 13 97

adriana.degiorgi@eoc.ch

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

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

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

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

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

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

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

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

Con i migliori saluti



Anne-Geneviève Bütikofer
Direttrice H+

Indice

Colophon	2
Prefazione di H+ Gli Ospedali Svizzeri sugli avvenimenti nazionali in materia di qualità	3
1 Introduzione	6
2 Organizzazione della gestione della qualità	10
2.1 Organigramma	10
2.2 Persone di contatto della gestione della qualità	11
3 Strategia della qualità	13
3.1 2 - 3 punti principali nell'ambito della qualità nell'anno di esercizio 2021	14
3.2 Obiettivi nell'ambito della qualità raggiunti nell'anno di esercizio 2021.....	16
3.3 Sviluppo della qualità nei prossimi anni	17
4 Panoramica delle attività nell'ambito della qualità	18
4.1 Partecipazione a misurazioni nazionali	18
4.2 Svolgimento di misurazioni prescritte a livello cantonale Il Cantone prevede l'adesione a quanto previsto da ANQ	
4.3 Svolgimento di altre misurazioni interne	20
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
MISURAZIONI DELLA QUALITÀ	39
Sondaggi	40
5 Soddisfazione dei pazienti	40
5.1 Inchiesta nazionale soddisfazione pazienti della somatica acuta	40
5.2 Sondaggio nazionale soddisfazione nel settore della riabilitazione	44
5.3 Gestione dei reclami	44
6 Soddisfazione dei familiari	45
6.1 Inchiesta nazionale tra i genitori nel settore pediatrico	45
7 Soddisfazione dei collaboratori Nell'anno in esame, il nostro istituto non ha svolto alcun sondaggio.	
8 Soddisfazione dei medici invianti	48
8.1 Sondaggi propri.....	48
8.1.1 Soddisfazione medici curanti / invianti	48
Qualità delle cure	49
9 Riammissioni	49
9.1 Analisi nazionale delle riammissioni potenzialmente evitabili	49
10 Interventi chirurgici	51
10.1 Protesi dell'anca e del ginocchio	51
10.2 Misurazione propria.....	53
10.2.1 Registro delle protesi colonna vertebrale (SIRIS)	53
11 Infezioni	54
11.1 Rilevamento nazionale delle infezioni del sito chirurgico	54
12 Caduta	59
12.1 Misurazione nazionale dell'indicatore di prevalenza caduta	59
13 Lesioni da pressione	62
13.1 Misurazione dell'indicatore di prevalenza decubito.....	62
14 Misure restrittive della libertà Il nostro istituto conduce periodicamente una misurazione.	
15 Peso dei sintomi psichici Il nostro istituto non offre prestazioni in questo settore.	
16 Raggiungimento degli obiettivi e stato di salute Questo indicatore è monitorato dalle strutture riabilitative EOC (CREOC). I risultati sono	

	descritti nel rapporto qualità REHA TICINO	
17	Altre misurazioni	65
17.1	Altre misurazioni interne	65
17.1.1	Monitoraggio continuo delle cadute	65
17.1.2	SSI Interventions - prevenzione infezioni del sito chirurgico	66
18	I progetti in dettaglio	67
18.1	Progetti in corso	67
18.1.1	Progetto PBM.....	67
18.1.2	Migliorare la competenze dei collaboratori EOC nella gestione dei reclami	68
18.2	Progetti conclusi nel 2021	69
18.2.1	Progetto PDTA colecisti	69
18.3	Progetti di certificazione in corso	70
18.3.1	Certificazione DKG - Centro Polmone della Svizzera italiana.....	70
19	Conclusione e prospettive	71
Annesso 1: panoramica dell'offerta dell'istituto		72
Somatica acuta.....		72
Riabilitazione		75
Editore		77

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 condurrà 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 intercantionali 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, con un servizio di geriatria e ortogeriatrics. 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. Oltre all'offerta di prossimità, l'Ospedale di Locarno gestisce due servizi cantonali: 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 e il Centro Cantonale di Fertilità, unico servizio pubblico in Ticino nell'ambito della procreazione assistita e dell'endocrinologia ginecologica.

Conosciuto anche come Ospedale Beata Vergine, l'**Ospedale Regionale di Mendrisio** è il punto di riferimento sanitario 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, l'otorinolaringoiatria, 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 ha aperto al pubblico nel 2022, propone 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. La nuova ala ospita inoltre un reparto acuto a minore intensità (RAMI) di 30 letti.

Il **Cardiocentro** è una struttura altamente specializzata in Cardiologia, Cardiochirurgia e Cardioanestesia e risponde alle esigenze dei pazienti ticinesi in ambito cardiaco, garantendo cure di primissimo intervento (medicina d'urgenza cardiocirurgica, cardiologia invasiva, cure intense), tecnologie diagnostiche innovative, servizi di fisioterapia e riabilitazione, nonché servizi di ricerca clinica e traslazionale. Il Cardiocentro dispone di due sale operatorie ibride tecnologicamente avanzate, una sala operatoria tradizionale e tre sale di cateterismo cardiaco recentemente aggiornate. Inoltre, dal 2015, è presente la "radial lounge" un'area interamente dedicata ai pazienti sottoposti ad intervento di cateterismo radiale. Oltre a queste strutture, il Cardiocentro dispone di un reparto di cure intensive (9 letti), un reparto espressamente dedicato alla diagnostica per immagine (cardioTAC e risonanza magnetica 3 Tesla), una palestra per riabilitazione cardiovascolare, un ambulatorio di medicina sportiva, un poliambulatorio e 30 letti dedicati ai pazienti degenti.

Nel 2012 il Cardiocentro ha ottenuto lo statuto di "istituto associato" alla facoltà di Medicina di Zurigo e nel 2017 è stato riconosciuto a pieno titolo quale istituto di formazione universitaria di tipo A per la

cardiologia. Più recentemente, nel 2020, il Cardiocentro, come le altre strutture ospedaliere EOC, a messo a disposizione le proprie competenze e la propria struttura per l'organizzazione e l'avvio della nuova Facoltà di scienze biomediche dell'Università della Svizzera italiana, con un ruolo di primo piano nella progettazione e nella conduzione dei programmi di studio del Master in medicina umana. Con la sua integrazione all'interno dell'Ente Ospedaliero Cantonale, iniziata ufficialmente il 1° gennaio 2021, il Cardiocentro ha inoltre avviato un processo di profondo ammodernamento della propria offerta clinica: il piano prevede un potenziamento e una riorganizzazione dei servizi ambulatoriali e l'assunzione, a partire dal 2022, della direzione dei servizi di cardiologia di tutti gli ospedali EOC, che agiranno quindi sotto la responsabilità clinica diretta dell'Istituto. In tal senso, il Cardiocentro Ticino si prepara quindi ad operare in un contesto multisito, che permetterà a tutti i pazienti della Svizzera italiana di approfittare di una rete sempre più integrata e capillarmente presente sul territorio per la presa a carico delle patologie cardiache.

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**, l'**Istituto di Medicina di laboratorio** e l'**Istituto cantonale di patologia**.

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](#).

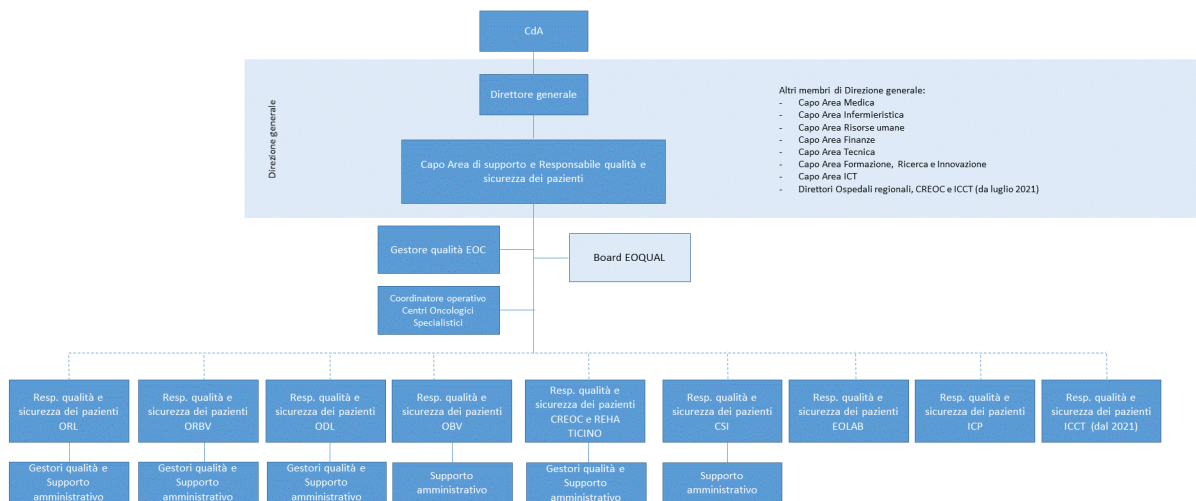
Oltre alle strutture cliniche, EOC annovera tra le sue strutture anche la **Centrale dei Servizi Industriali**, sita a Biasca, che comprende i servizi di lavanderia e di sterilizzazione. Creata in una regione decentrata del Cantone per portare un contributo concreto in una regione economica periferica, 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

EOC - Istituto Cardiocentro Ticino

M.A Marco Boneff
Responsabile qualità e sicurezza dei pazienti
ICCT
091 811 53 02
marco.boneff@eoc.ch

Lic. rer.pol. Adriana Degiorgi
Capo Area di Supporto, Responsabile qualità
e sicurezza dei pazienti EOC
091 811 13 97
adriana.degiorgi@eoc.ch

EOC - Ospedale Regionale Bellinzona e Valli, sede di Acquarossa

Lic. oec. Giovanni Rabito
Responsabile qualità e sicurezza dei pazienti
ORBV
091 811 89 43
giovanni.rabito@eoc.ch

EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano

Dipl. biol. Stefano Cocchi
Responsabile qualità e sicurezza dei pazienti
ORL
091 811 68 88
stefano.cocchi@eoc.ch

EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Faido

M.A Luca Scarabel
Responsabile qualità e sicurezza dei pazienti
CREOC
091 811 21 04
luca.scarabel@eoc.ch

EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità

Lic. oec. Angela Greco
Responsabile qualità e sicurezza dei pazienti
ODL
091 811 45 74
pierangela.greco@eoc.ch

EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine

Inf. Moreno Doninelli
Responsabile qualità e sicurezza dei pazienti
091 811 36 56
moreno.doninelli@eoc.ch

EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni

Lic. oec. Giovanni Rabito
Responsabile qualità e sicurezza dei pazienti

ORBV
091 811 89 43
giovanni.rabito@eoc.ch

**EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di
Novaggio**

M.A Luca Scarabel
Responsabile qualità e sicurezza dei pazienti
CREOC
091 811 21 04
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 2021

Anche il 2021, come il 2020, è stato segnato dalla gestione della crisi sanitaria COVID-19, che ha influito su diverse attività e anche quelle relative alla promozione della qualità e della sicurezza dei pazienti. Questa situazione non ha tuttavia impedito di continuare a lavorare su tematiche che permettono di rafforzare qualità e sicurezza dei pazienti in modo trasversale alle diverse strutture EOC.

Nello specifico e per macro ambito:

- **Cultura della qualità e della sicurezza:** sono continuati i momenti formativi periodici e mirati nelle diverse discipline e nei diversi gruppi professionali. In relazione alla segnalazione e alla gestione degli eventi, la lista dei Never events svizzera è stata integrata nel sistema EOC. Essa sarà considerata non soltanto in modo reattivo (=azione a seguito di segnalazione di un evento), ma anche - e soprattutto - in modo proattivo, con attività di audit e messa in atto di azioni specifiche di protezione e miglioramento prima che il never events accada. Oltre al tema della Chirurgia sicura (e ai Never events ad esso correlati) nel corso del 2021 si è lavorato sul Never event relativo agli oggetti metallici nel campo magnetico della risonanza. Sempre in ambito radiologico, nel corso dell'estate 2021 è stata lanciata la campagna "RISGO- Go without risk", che prendendo spunto dal mondo dell'aviazione, mette l'accento sul tema della checklist che supportano il professionista nell'azione in situazioni complesse. In questo senso, RISGO tocca elementi e momenti sequenziali dei processi operativi: Richiesta, Identificazione, Sala di lavoro, Giustificazione, Ottimizzazione.
Sempre nell'ambito qualità e sicurezza dei pazienti, è stato rivisto il processo di segnalazione e gestione dei casi di materiovigilanza, in modo da renderlo coerente agli aggiornamenti normativi entrati in vigore nel 2021.
- **Cultura dell'apprendimento e della comunicazione interdisciplinare e interprofessionale:** sono state riproposte, sotto forma di pilota in alcune strutture, attività quali la camera degli errori e le simulazioni in ospedale. Entrambe le attività hanno riscosso un grande successo e per il 2022 si valuterà la possibilità di estensione delle stesse a tutte le strutture EOC.
- **Prevenzione delle infezioni e igiene ospedaliera:** oltre alle misure obbligatorie a livello nazionale (ANQ), è stato eseguito lo studio di prevalenza puntuale delle infezioni nosocomiali secondo il protocollo Swissnoso presso le strutture acute EOC, che ha registrato buoni risultati complessivi. L'Istituto Cardiocentro ha continuato la sua partecipazione al modulo Swiss Clean Care di Swissnoso, programma di prevenzione delle infezioni del sito chirurgico al quale l'istituto aveva aderito, con altri 8 ospedali svizzeri in veste di ospedale pilota dal 2016.
All'inizio di maggio EOC ha inoltre aderito alla campagna OMS di sensibilizzazione all'igiene delle mani, promuovendo al proprio interno attività di sensibilizzazione e formazione volte a aumentare la consapevolezza dell'importanza dell'igiene delle mani al fine di proteggere operatori sanitari e pazienti da molte infezioni, a maggior ragione in un contesto di pandemia da

COVID-19. I risultati del monitoraggio Clean Hands (monitoraggio nazionale dell'igiene delle mani) ha confermato un'aderenza globale per EOC elevata.

Sono infine iniziate le attività preparatorie per potere introdurre, dal 2023, la sorveglianza prospettica dell'incidenza delle infezioni urinarie associate al catetere CAUTI.

- **Cultura del servizio:** la pandemia COVID ha messo a dura prova tutto il personale dell'EOC ed in particolare chi, in ospedale, è stato confrontato con importanti carichi di lavoro e stress emotivo. Come spesso accade nei momenti di crisi, le difficoltà hanno tuttavia fatto emergere una qualità distintiva, che negli anni ci è stata riconosciuta, a più riprese, da pazienti e da visitatori. Possiamo tradurre questo carattere distintivo con la gentilezza. Ma cosa è la "gentilezza" in Ospedale? Lo abbiamo chiesto al personale e ad alcuni pazienti dell'Ospedale di Locarno. Tutti erano concordi nel ritenere innanzitutto che la "gentilezza" è fondamentale. Essere gentili è un atteggiamento che comprende generosità, umiltà e disponibilità; nasce da una reale e sincera disposizione interiore che si traduce in fatti, comportamenti quotidiani orientati al vero ascolto di sé e degli altri, all'essere presenti per l'altro, al rispetto (uno dei valori fondanti di EOC).

Nel 2021 sono quindi state avviate presso l'Ospedale La Carità, sotto l'egida dell'iniziativa "Agire con gentilezza", delle iniziative per continuare a promuovere la gentilezza, alcune delle quali (ad esempio il Calendario dell'Avvento della Gentilezza) sono state estese a tutto l'EOC. Tra le diverse iniziative, anche la formazione specifica sulla gestione dei reclami, intesi come opportunità per praticare l'ascolto empatico e la gentilezza (maggiori informazioni sul progetto al punto 18 del presente rapporto).

- **Qualità dell'indicazione e utilità per i pazienti:** EOC ha mantenuto alto il proprio impegno anche nell'ambito dell'appropriatezza delle cure. In particolare, è stato messo l'accento sull'appropriatezza nell'ambito delle trasfusioni, con il progetto pilota Patient Blood Management, per il quale è in corso l'estensione a tutte le strutture EOC (vedi dettaglio del progetto al capitolo 18 del presente documento). In relazione all'altro grande progetto di appropriatezza, lanciato con la partecipazione di EOC al programma nazionale Progress! La sicurezza nel cateterismo vescicale, dopo lo stop forzato dalla crisi pandemica del 2020 sono riprese le attività per la creazione della formazione e-learning sulla posa del catetere vescicale e per apportare le necessarie modifiche all'interno della cartella clinica informatizzata del paziente volte a permettere un monitoraggio della posa, dell'indicazione e della rivalutazione quotidiana della stessa.
- **Coinvolgimento del paziente e dei suoi famigliari:** ci siamo chinati sul tema dei PROM's, con delle prime iniziative pilota in alcuni ambiti specialistici, in particolare presso l'Istituto Cardiocentro. L'integrazione dei PROM's quale strumento importante di coinvolgimento del paziente sarà oggetto di ulteriori attività nel corso del 2022.
Il progetto pilota, svolto nella sede di Locarno, "Saper comunicare a distanza con i famigliari dei pazienti" è stato esteso a tutte le strutture EOC, tramite la creazione di un programma di e-learning sulla piattaforma moodle. Sempre a Locarno, ha preso avvio, sotto forma di pilota, un percorso formativo sulla gestione dei reclami. Lo stesso sarà successivamente esteso a tutte le strutture EOC.
Nel 2021 è stato infine messo l'accento sull'importante processo del consenso informato, definendo delle modalità di raccolta e gestione dello stesso univoche all'interno delle diverse sedi EOC. Il nuovo processo sarà attuato nel corso del 2022.
- **Coinvolgimento dei medici curanti/ invianti:** è stata eseguita un'indagine soddisfazione medici invianti, che fungerà da baseline per agire, coerentemente a quanto previsto dal nuovo piano strategico EOC 2022 - 2024, a rafforzare la presa in carico integrata del paziente, tramite l'ascolto e l'integrazione dei medici extra-ospedalieri. Le informazioni specifiche relative a questa inchiesta sono descritte nel capitolo Inchieste soddisfazione del presente documento.

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

In relazione agli obiettivi specifici raggiunti nel 2021, citiamo:

- **Attività di certificazione e di accreditamento:** oltre alle attività correlate al mantenimento delle certificazioni esistenti, il Centro Prostata della Svizzera italiana ha ottenuto la certificazione europea, secondo lo standard della Deutsche Krebsgesellschaft (DKG), per la qualità della cura del tumore alla prostata. Si tratta di un riconoscimento prestigioso: in Europa i centri certificati sono 150. In Svizzera 14. In Ticino il nostro centro è stato il primo ad essere certificato secondo questo standard. L'unità mano e polso del Servizio Ortopedia e Traumatologia EOC si è visto da parte sua nuovamente attribuire la qualifica di "European Hand Trauma and Replantation Center" della Federazione delle Società Europee di Chirurgia della Mano per il periodo 2021-2026, confermando in questo modo il riconoscimento che gli viene attribuito ininterrottamente ormai dal 2010. Il riconoscimento è assegnato soltanto a sette centri in Svizzera.

- **Progress! Com-Check:** il progetto nazionale, al quale EOC ha partecipato con le sedi di Bellinzona e di Lugano, si è concluso e gli insegnamenti tratti da quest'esperienza sono stati estesi alle strutture di Mendrisio e Locarno, attività dalla quale sono emersi ulteriori spunti di miglioramento e affinamento di documentazione di processo. In particolare, si sta ora lavorando per rendere ancora più chiari ed efficaci gli strumenti volti a garantire una chirurgia sicura (in particolare la checklist), adeguare ed estendere la checklist anche ad altri ambiti invasivi non chirurgici e procedere con attività di digitalizzazione, volte a rendere più efficiente il processo, mantenendo intatta e, qualora possibile aumentando la sicurezza dello stesso.

- **Registri clinici:** sono continuate le attività di integrazione, all'interno della cartella clinica, dei registri clinici. In particolare, ha preso avvio il registro clinico obbligatorio a livello nazionale SIRIS SPINE e sono iniziate le attività per potere mettere in atto un registro sulle CAUTI.

- **Dashboard e indicatori:** convinti del fatto che non si può migliorare ciò che non si conosce e che le valutazioni qualità devono avvenire su dati oggettivi, sono state create nuove dashboard cliniche così come dashboard specifiche per sostenere attività di miglioramento della qualità. In particolare, citiamo la dashboard relativa alle segnalazioni legate alla qualità e alla sicurezza dei pazienti e la dashboard specifica relativa agli episodi di aggressione. La stessa ha permesso di sostenere la creazione di un gruppo di lavoro specifico, che tratterà il tema dell'aggressione e della violenza all'interno delle strutture ospedaliere EOC, individuando le necessarie azioni per permettere ai collaboratori di gestire al meglio questi episodi.

- **Ottimizzazione dei processi:** è stata rilanciata, sottoforma di pilota l'attività di definizione dei processi diagnostico- terapeutico e assistenziali (PDTA), concetto introdotto per la prima volta in EOC nel 2006. Ciò ha permesso di definire un approccio e un metodo univoco per affrontare la gestione per processi anche in ambito più clinico. Informazioni supplementari circa il progetto pilota e la sua estensione sono disponibili al capitolo 18 del presente rapporto.

È inoltre stato rivisto il processo per la richiesta delle cartelle cliniche da parte dei pazienti e dalle persone aventi diritto, in modo da renderlo più efficace, garantendo il rispetto dei requisiti normativi in termini di protezione dati e privacy.

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.
- Importanza della relazione, anche tramite la promozione della gentilezza, del rispetto reciproco e dell'ascolto, più in generale mediante la qualità della comunicazione.

4 Panoramica delle attività nell'ambito della qualità

4.1 Partecipazione a misurazioni nazionali

All'interno dell'Associazione nazionale per lo sviluppo della qualità in ospedali e cliniche (ANQ) sono rappresentati l'associazione H+ Gli Ospedali Svizzeri, i Cantoni, la Conferenza delle direttrici e dei direttori cantonali della sanità (CDS), l'associazione degli assicuratori malattia santésuisse, curafutura e gli assicuratori sociali federali. Gli scopi dell'ANQ sono il coordinamento dell'attuazione unitaria di misurazioni della qualità in ospedali e cliniche con l'obiettivo di documentare e migliorare la qualità. La metodologia di svolgimento e di analisi sono gli stessi per tutti gli istituti.

Maggiori informazioni sulle singole misurazioni della qualità sono presenti nei sottocapitoli «Inchieste nazionali» e «Misurazioni nazionali», nonché sul sito dell'ANQ (www.anq.ch).

Nell'anno in esame, il nostro istituto ha partecipato al piano di misurazione nazionale come segue:		EOC - Istituto Cardiocentro Ticino	EOC - Ospedale Regionale Bellinzona e Valli, sede di Acquarossa	EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano	EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Faido	EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità	EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine	EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni	EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Novaggio
<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	√	√	√	√	√	√	√	
▪ Registro delle protesi anca e ginocchio (SIRIS)			√		√	√	√	
<i>riabilitazione</i>								
▪ Inchiesta nazionale soddisfazione nel settore della riabilitazione				√				√

Osservazioni

I risultati relativi alla Clinica di Riabilitazione EOC, sono accessibili al seguente link [Rapporto qualità 2021 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 inchieste di soddisfazione interne:		EOC - Istituto Cardiocentro Ticino	EOC - Ospedale Regionale Bellinzona e Valli, sede di Acquarossa	EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano	EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Faido	EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità	EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine	EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni	EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Novaggio
<i>Soddisfazione dei medici invianti</i>									
▪ Soddisfazione medici curanti / invianti				√		√	√	√	

Il nostro istituto ha svolto le seguenti misurazioni interne:								
	EOC - Istituto Cardiocentro Ticino	EOC - Ospedale Regionale Bellinzona e Valli, sede di Acquarossa	EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano	EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Faido	EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità	EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine	EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni	EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Novaggio
<i>Interventi chirurgici</i>								
▪ Registro delle protesi colonna vertebrale (SIRIS)			√					
<i>Altre misurazioni</i>								
▪ Monitoraggio continuo delle cadute		√	√	√	√	√	√	
▪ SSI Interventions - prevenzione infezioni del sito chirurgico	√							

4.4 Attività e progetti nell'ambito della qualità

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

Gestione della documentazione

Obiettivo	La documentazione di supporto all'erogazione delle prestazioni è tenuta sotto controllo e messa a disposizione dei collaboratori EOC e di REHA TICINO
Settore nel quale si svolge il progetto	Tutti
Sedi	EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità , EOC - Ospedale Regionale Bellinzona e Valli, sede di Acquarossa, EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano, EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Faido , EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine , EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni , EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Novaggio , EOC - Istituto Cardiocentro Ticino
Progetto: durata (dal...al)	Dal 1997 come pilota in alcune strutture. Dal 2006 in tutto l'EOC - in corso (attività permanente)
Tipo di progetto	Si tratta di un progetto interno.
Gruppi professionali coinvolti	Tutti

Gestione del rischio clinico - gestione delle segnalazioni

Obiettivo	Le segnalazioni, quali non conformità, eventi avversi, quasi eventi, reclami e idee di miglioramento sono gestite in un'ottica non punitiva e di apprendimento.
Settore nel quale si svolge il progetto	Tutti
Sedi	EOC - Ospedale Regionale Bellinzona e Valli, sede di Acquarossa, EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano, EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Faido , EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità , EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine , EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni , EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Novaggio , EOC - Istituto Cardiocentro Ticino
Progetto: durata (dal...al)	Dal 2000 come pilota in alcune strutture. Dal 2007 in tutte le strutture EOC - in corso (attività permanente)
Tipo di progetto	Si tratta di un progetto interno.
Gruppi professionali coinvolti	Tutti

Gestione del rischio clinico - gestione degli indicatori

Obiettivo	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
Settore nel quale si svolge il progetto	Tutti
Sedi	EOC - Ospedale Regionale Bellinzona e Valli, sede di Acquarossa, EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano, EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Faido , EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità , EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine , EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni , EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Novaggio , EOC - Istituto Cardiocentro Ticino
Progetto: durata (dal...al)	Dal 2003 come pilota in alcune strutture. Dal 2005 in tutte le strutture EOC - in corso (attività permanente)
Tipo di progetto	Si tratta di un progetto interno.
Gruppi professionali coinvolti	Tutti

Gestione del rischio clinico - attività di auditing

Obiettivo	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
Settore nel quale si svolge il progetto	Tutti
Sedi	EOC - Ospedale Regionale Bellinzona e Valli, sede di Acquarossa, EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano, EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Faido , EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità , EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine , EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni , EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Novaggio , EOC - Istituto Cardiocentro Ticino
Progetto: durata (dal...al)	Dal 1997 come pilota in alcune strutture. Dal 2000 in tutte le strutture EOC - in corso (attività permanente)
Tipo di progetto	Si tratta di un progetto interno.
Gruppi professionali coinvolti	Tutti

Gestione del rischio clinico - Monitoraggio sistematico delle cadute

Obiettivo	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
Settore nel quale si svolge il progetto	Tutti
Sedi	EOC - Ospedale Regionale Bellinzona e Valli, sede di Acquarossa, EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano, EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Faido , EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità , EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine , EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni , EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Novaggio , EOC - Istituto Cardiocentro Ticino
Progetto: durata (dal...al)	Dal 2006 come pilota in alcune strutture. Dal 2009 in tutte le strutture EOC - in corso (attività permanente)
Tipo di progetto	Si tratta di un progetto interno.
Gruppi professionali coinvolti	Tutti

Gestione progetti

Obiettivo	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
Settore nel quale si svolge il progetto	Tutti
Sedi	EOC - Ospedale Regionale Bellinzona e Valli, sede di Acquarossa, EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano, EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Faido , EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità , EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine , EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni , EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Novaggio , EOC - Istituto Cardiocentro Ticino
Progetto: durata (dal...al)	Dal 2002 come pilota in alcune strutture. Dal 2007 in tutte le strutture EOC - in corso (attività permanente)
Tipo di progetto	Si tratta di un progetto interno.
Gruppi professionali coinvolti	Tutti

Inchieste soddisfazione

Obiettivo	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.
Settore nel quale si svolge il progetto	Tutti
Sedi	EOC - Ospedale Regionale Bellinzona e Valli, sede di Acquarossa, EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano, EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Faido , EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità , EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine , EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni , EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Novaggio , EOC - Istituto Cardiocentro Ticino
Progetto: durata (dal...al)	Dal 2000 - in corso (attività permanente)
Tipo di progetto	Si tratta di un progetto interno.
Gruppi professionali coinvolti	Tutti

Formazione

Obiettivo	Sono organizzate ed erogate le necessarie formazioni ai collaboratori su tematiche e progetti relativi al miglioramento della qualità.
Settore nel quale si svolge il progetto	Tutti
Sedi	EOC - Ospedale Regionale Bellinzona e Valli, sede di Acquarossa, EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano, EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Faido , EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità , EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine , EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni , EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Novaggio , EOC - Istituto Cardiocentro Ticino
Progetto: durata (dal...al)	Dal 2004 a livello di progetto pilota in alcune strutture. Dal 2006 in tutte le strutture EOC - in corso (attività permanente)
Tipo di progetto	Si tratta di un progetto interno.
Gruppi professionali coinvolti	Tutti

Gestione della qualità dei dati

Obiettivo	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
Settore nel quale si svolge il progetto	Tutti
Sedi	EOC - Ospedale Regionale Bellinzona e Valli, sede di Acquarossa, EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano, EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Faido , EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità , EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine , EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni , EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Novaggio , EOC - Istituto Cardiocentro Ticino
Progetto: durata (dal...al)	Dal 2018 - in corso (attività permanente)
Tipo di progetto	Si tratta di un progetto interno.

Ottimizzazione dei processi - Migliorare ogni giorno

Obiettivo	Tramite la re-ingegnerizzazione dei processi (standardizzazione e ottimizzazione) ottenere maggiore efficienza, mantenendo e incrementando la qualità delle prestazioni e la sicurezza dei pazienti
Settore nel quale si svolge il progetto	Tutti
Sedi	EOC - Ospedale Regionale Bellinzona e Valli, sede di Acquarossa, EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano, EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Faido , EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità , EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine , EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni , EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Novaggio , EOC - Istituto Cardiocentro Ticino
Progetto: durata (dal...al)	Dal 2018 - in corso (attività permanente)
Tipo di progetto	Si tratta di un progetto interno.
Metodo	

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 - le prime esperienze pilota in alcune strutture datano del 2000, dal 2007 il sistema CIRS è esteso a tutte le sedi EOC - 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

Nell'anno in esame, il nostro istituto ha partecipato ai registri seguenti:				
Descrizione	Disciplina / area	Gestore	Dal	Sedi
A-QUA CH Monitoring der AnästhesieQUALität in der Schweiz	Anestesia	SGAR Società svizzera per anestesiologia e rianimazione sgar-ssar.ch/a-qua/	-	EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano, EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità , EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine , EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni , EOC - Istituto Cardiocentro Ticino
AMIS Plus Acute Myocardial Infarction in Switzerland	Medicina interna generale, cardiologia, medicina intensiva	AMIS Plus Data Center www.amis-plus.ch	-	EOC - Istituto Cardiocentro Ticino
anresis.ch ANRESIS, the Swiss Centre for Antibiotic Resistance	Tutti	Institut für Infektionskrankheiten, Bern www.anresis.ch www.infect.info	-	tutte le sedi
AQC Gruppo di lavoro per la garanzia della qualità in chirurgia	Chirurgia, ginecologia e ostetricia, chirurgia pediatrica, neurochirurgia, chirurgia ortopedica, chirurgia plastica, urologia, cardiochirurgia, chirurgia toracica, chirurgia vascolare, gastroenterologia, chirurgia della mano, medicina intensiva, senologia, chirurgia bariatrica, medicina del lavoro	Adjumed Services AG www.aqc.ch	-	EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano, EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità , EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine , EOC -

				Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni
CH-SUR 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 www.unige.ch/medecine/hospital-covid/ ffile:///C:/Users/clb/Downloads/Covid-19%20Spital%20Surveillance%20CH-SUR.pdf	-	tutte le sedi
CHPACE WEB Banca dati dei pacemaker e dei defibrillatori impiantati, nonché delle ablazioni	Cardiologia	Fondazione Svizzera di Ritmologia www.pacemaker-stiftung.ch www.rhythmologie-stiftung.ch	Dal 1° giugno 2021, il registro è stato commutato in SwissEPnet	EOC - Istituto Cardiocentro Ticino
FIVNAT-CH Fécondation In Vitro National	Ginecologia e ostetricia, pediatria, neonatologia	FIVNAT - CH: commissione della SSMR www.fivnat-registry.ch/	-	EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità
Infreporting Sistema di dichiarazione delle malattie trasmissibili con obbligo di dichiarazione	Infeziologia, epidemiologia	Ufficio federale della sanità, sezione sistemi di dichiarazione www.bag.admin.ch/bag/it/home/krankheiten/infektionskrankheiten-bekaempfen/meldesysteme-infektionskrankheiten/meldepflichtige-ik.html	-	tutte le sedi
MIBB Registro delle biopsie microinvasive del seno	Ginecologia e ostetricia, radiologia, senologia	MIBB Working Group della società svizzera per senologia c/o Adjumed Services AG www.mibb.ch/	-	EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano, EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni
MitraSwiss Register Rilevamento di tutti i pazienti con una valvola mitralica percutanea con il sistema MitraClip.	Cardiologia	Cardiocentro Ticino Lugano on behalf of the MitraSwiss Investigators www.mitra-swiss.ch	-	EOC - Istituto Cardiocentro Ticino
MS	Tutti	Ufficio federale di statistica	-	tutte le sedi

Statistica medica degli ospedali		www.bfs.admin.ch		
Registro delle resezioni anatomiche Registro delle resezioni anatomiche dei centri di perfezionamento certificati per la chirurgia toracica	Chirurgia Toracica	Adjumed Services AG, Zürich thoraxchirurgie.ch/it	-	EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni
Registro nazionale di donazione di organi Registro nazionale di donazione di organi	Medicina interna generale, Chirurgia, medicina intensiva	Swisstransplant www.swisstransplant.org	-	tutte le sedi
Registro svizzero delle protesi mammarie Registro svizzero delle protesi mammarie	Chirurgia plastica	SWISS PLASTIC SURGERY plasticsurgery.ch/	-	EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano, EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità , EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine , EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni
SAfW DB Associazione svizzera per la cura delle ferite	Medicina interna generale, dermatologia e venerologia, chirurgia ortopedica, cardio-angio-chirurgia, chirurgia toracica, angiologia, medicina intensiva	Association Suisse pour les soins de plaies, section romande www.safw-romande.ch	-	EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano, EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità , EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine , EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni
SBCDB 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 www.sbcdb.ch	-	EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano, EOC - Ospedale

				Regionale di Bellinzona, San Giovanni
SHCS Studio svizzero di coorte HIV	Chirurgia	Studio svizzero di coorte HIV www.shcs.ch	-	EOC - Ospedale Regionale Bellinzona e Valli, sede di Acquarossa, EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano, EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Faido , EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità , EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine , EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni , EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Novaggio
SIRIS Registro svizzero delle protesi	Chirurgia ortopedica	Fondazione per la garanzia di qualità nell'implantologia protesica www.siris-implant.ch/	-	EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano, EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità , EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine , EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni
SMDi Minimal Data Set della Società svizzera di medicina intensiva SSMI	Medicina intensiva	Società Svizzera di Medicina Intensiva - SSMI www.sgi-ssmi.ch/	-	EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano, EOC - Ospedale

				Regionale di Locarno, La Carità , EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine , EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni , EOC - Istituto Cardiocentro Ticino
SMOB Swiss Morbid Obesity Register	Chirurgia, chirurgia addominale, chirurgia bariatrica	Registro SMOB www.smob.ch/	-	EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano
SRSK Registro svizzero delle malattie rare	Tutti	Institut für Sozial-und Präventivmedizin (ISPM) www.ispm.unibe.ch/research/research_registries_and_databases/index_eng.html	-	EOC - Ospedale Regionale Bellinzona e Valli, sede di Acquarossa, EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano, EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Faido , EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità , EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine , EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni , EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Novaggio
SSCC Registro della Società svizzera di chirurgia del cuore e dei vasi toracici	Cardiochirurgia, chirurgia toracica e chirurgia vascolare	SCHWEIZERISCHE GESELLSCHAFT FÜR HERZ- UND THORAKALE GEFÄSSCHIRURGIE www.sghc-sscc.ch/	-	EOC - Istituto Cardiocentro Ticino
SSR	Anästhesiologie, Allgemeine Innere Medizin,	Clinical Trial Unit, Departement Klinische	-	EOC - Ospedale

Swiss Stroke Registry	Neurochirurgie, Neurologie, Phys.Med. u. Rehabilitation, Herz- und thorak. Gefässchir., Kardiologie, Endokrinologie/Diabetologie, Radiologie, Angiologie, Intensivmedizin, Rheumatologie, Gefässchirurgie	Forschung, Universitätsspital und Universität Basel Schanzenstrasse 55 4031 Basel dkf.unibas.ch/de/kompetenzen/register-und-kohorten/ssr/ dkf.unibas.ch/de/home/		Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano
STIZ - Tox Info Suisse 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 www.toxinfo.ch	-	tutte le sedi
STR Registro svizzero dei traumi / Swiss Trauma Registry	Anestesiologia, chirurgia, neurochirurgia, chirurgia ortopedica, medicina intensiva, medicina delle assicurazioni	Adjumed Services AG www.adjumed.ch/	-	EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano
Swissnoso SSI Die nationale Surveillance der postoperativen Wundinfektionen	Anestesiologia, chirurgia, Ginecologia e ostetricia, chirurgia ortopedica, prevenzione e salute pubblica, cardiocirurgia, chirurgia toracica e chirurgia vascolare, infettologia, cardiologia, medicina intensiva	Verein Swissnoso www.swissnoso.ch	-	EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano, EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità , EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine , EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni , EOC - Istituto Cardiocentro Ticino
SWISSspine SWISSspine Register	chirurgia ortopedica	Institute for Evaluative Research in Medicine www.memcenter.unibe.ch/iefo/	-	EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano
Swiss TAVI Registry Registro nazionale per il rilevamento dei pazienti adulti con impianto valvolare aortico	Cardiocirurgia, chirurgia toracica e chirurgia vascolare, cardiologia	Ospedale universitario di Berna, Cardiologie www.swisstavi.ch/ swisstaviregistry.ctu.unibe.ch/	-	EOC - Istituto Cardiocentro Ticino

transcatetere				
SWISSVASC SWISSVASC Registry	Chirurgia vascolare	Gruppo di lavoro Swissvasc Registry www.swissvasc.ch/	-	EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano
TR-DGU TraumaRegister DGU	Chirurgia ortopedica	AUC GmbH – Accademia di chirurgia d'urgenza, Berlino www.traumanetzwerk-dgu.de	-	EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano
VisHSM Registro della chirurgia viscerale altamente specializzata	Chirurgia	Adjumed Services AG www.adjumed.net/vis/	-	EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano

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
RTT Ticino Registro dei tumori del Canton Ticino	Tutti	www.ti.ch/tumori	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	EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano, EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni	
QLabel: Marchio di qualità della Lega svizzera contro il cancro e della Società svizzera di Senologia	Centro di senologia della Svizzera italiana	2014	2021	EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano, EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni	
Label ESMO Designated Centers of Integrated Oncology and Palliative care	Oncologia / cure palliative	2004	in corso	EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano, EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità , EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine , EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni	IOSI
Label Qualität in Palliative Care	Cure palliative	2011	2021	EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano, EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità , EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata	IOSI

				Vergine , EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni	
Accreditamento JACIE	IOSI, Unità trapianti	2009	2021	EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni	IOSI
ISO 9001	Centrale Servizi Industriali Biasca	1997	2021		
Riconoscimento Ospedale amico dei Bambini	Ostetricia / neonatologia	2002	2020	EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano, EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità , EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine , EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni	Nel 2015 la certificazione di ogni singola sede è stata unificata a livello EOC
ISO 17025 e ISO 15189	EOLAB - Medicina di laboratorio	2001	2020	EOC - Ospedale Regionale Bellinzona e Valli, sede di Acquarossa, EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano, EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Faido , EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità , EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine , EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San	Laboratorio di prova per analisi mediche nel campo della microbiologia, ematologia, immunologia, chimica clinica, genetica, biologia della riproduzione e analisi veterinarie

				Giovanni , EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Novaggio	
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	EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano	Rivalutazione annuale tramite indicatori
RQPH Qualità nella farmacia ospedaliera	EOFARM - Farmacia ospedaliera	2011	2020	EOC - Ospedale Regionale Bellinzona e Valli, sede di Acquarossa, EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano, EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Faido , EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità , EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine , EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni , EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Novaggio	
Certificazione per i centri di endometriosi rilasciata dalla Stiftung für Endometriose e Europäische Endometriose Liga	Centro endometriosi ORL	2014	2021	EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano	
ISO 14001	Centrale Servizi Industriali	2004	2021		

	Biasca				
ISO 14065	Centrale Servizi Industriali Biasca	2018	2021		
ISO 13485	Centrale Servizi Industriali Biasca	2009	2021		
ISO 16189	Istituto cantonale di Patologia	2009	2020		
Centro vascolare USSMV	Centro vascolare EOC	2015	in corso	EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano	
European Hand Trauma and Replantation Center	Unità mano e polso SORT	2010	2026	EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano, EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità , EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine , EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni	

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 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.

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 2021 (IC* = 95%)
	2017	2018	2019	
EOC - Ospedale Regionale Bellinzona e Valli, sede di Acquarossa				
Come valuta la qualità delle cure (dei medici e del personale infermieristico)?	-	4.09	3.76	4.45 (0.00 - 0.00)
Ha avuto la possibilità di porre delle domande?	-	4.25	4.12	4.06 (0.00 - 0.00)
Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?	-	4.90	4.83	4.38 (0.00 - 0.00)
Le è stato spiegato in maniera comprensibile lo scopo dei farmaci da assumere a domicilio?	-	4.73	4.55	4.09 (0.00 - 0.00)
Com'era l'organizzazione della Sua dimissione dall'ospedale?	-	4.17	3.72	4.03 (0.00 - 0.00)
Come ha trovato la durata del Suo soggiorno in ospedale?	- %	85.71 %	90.00 %	100.00 %
Numero dei pazienti contattati 2021				21
Numero di questionari ritornati	6	Tasso di risposta		29 %
EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano				
Come valuta la qualità delle cure (dei medici e del personale infermieristico)?	4.05	3.99	4.00	4.08 (0.00 - 0.00)
Ha avuto la possibilità di porre delle domande?	4.43	4.42	4.43	4.39 (0.00 - 0.00)
Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?	4.59	4.56	4.62	4.58 (0.00 - 0.00)
Le è stato spiegato in maniera comprensibile lo scopo dei farmaci da assumere a domicilio?	4.62	4.50	4.56	4.58 (0.00 - 0.00)
Com'era l'organizzazione della Sua dimissione dall'ospedale?	3.82	3.83	3.80	3.91 (0.00 - 0.00)
Come ha trovato la durata del Suo	91.18 %	90.81 %	90.48 %	91.84 %

soggiorno in ospedale?				
Numero dei pazienti contattati 2021				774
Numero di questionari ritornati	303	Tasso di risposta		39 %
EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Faido				
Come valuta la qualità delle cure (dei medici e del personale infermieristico)?	-	4.11	3.62	3.91 (0.00 - 0.00)
Ha avuto la possibilità di porre delle domande?	-	4.30	4.47	3.91 (0.00 - 0.00)
Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?	-	4.76	4.26	4.50 (0.00 - 0.00)
Le è stato spiegato in maniera comprensibile lo scopo dei farmaci da assumere a domicilio?	-	4.76	4.45	4.32 (0.00 - 0.00)
Com'era l'organizzazione della Sua dimissione dall'ospedale?	-	3.57	3.15	3.83 (0.00 - 0.00)
Come ha trovato la durata del Suo soggiorno in ospedale?	- %	88.89 %	71.43 %	100.00 %
Numero dei pazienti contattati 2021				12
Numero di questionari ritornati	4	Tasso di risposta		33 %
EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità				
Come valuta la qualità delle cure (dei medici e del personale infermieristico)?	4.19	4.10	4.09	4.13 (0.00 - 0.00)
Ha avuto la possibilità di porre delle domande?	4.48	4.49	4.50	4.50 (0.00 - 0.00)
Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?	4.57	4.60	4.57	4.63 (0.00 - 0.00)
Le è stato spiegato in maniera comprensibile lo scopo dei farmaci da assumere a domicilio?	4.59	4.59	4.60	4.63 (0.00 - 0.00)
Com'era l'organizzazione della Sua dimissione dall'ospedale?	3.87	3.86	3.91	4.06 (0.00 - 0.00)
Come ha trovato la durata del Suo soggiorno in ospedale?	92.89 %	92.63 %	86.67 %	92.80 %
Numero dei pazienti contattati 2021				442
Numero di questionari ritornati	170	Tasso di risposta		38 %
EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine				
Come valuta la qualità delle cure (dei medici e del personale infermieristico)?	4.01	4.06	3.95	4.40 (0.00 - 0.00)
Ha avuto la possibilità di porre delle domande?	4.29	4.49	4.31	4.45 (0.00 - 0.00)
Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?	4.60	4.65	4.56	4.65 (0.00 - 0.00)
Le è stato spiegato in maniera comprensibile lo scopo dei farmaci da assumere a domicilio?	4.58	4.65	4.50	4.72 (0.00 - 0.00)
Com'era l'organizzazione della Sua dimissione dall'ospedale?	3.77	3.95	3.75	3.99 (0.00 - 0.00)
Come ha trovato la durata del Suo soggiorno in ospedale?	93.55 %	92.31 %	91.28 %	93.20 %
Numero dei pazienti contattati 2021				336
Numero di questionari ritornati	150	Tasso di risposta		45 %

EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni				
Come valuta la qualità delle cure (dei medici e del personale infermieristico)?	4.03	4.14	4.00	3.96 (0.00 - 0.00)
Ha avuto la possibilità di porre delle domande?	4.53	4.58	4.40	4.46 (0.00 - 0.00)
Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?	4.61	4.71	4.49	4.58 (0.00 - 0.00)
Le è stato spiegato in maniera comprensibile lo scopo dei farmaci da assumere a domicilio?	4.64	4.71	4.49	4.52 (0.00 - 0.00)
Com'era l'organizzazione della Sua dimissione dall'ospedale?	3.83	3.95	3.86	3.83 (0.00 - 0.00)
Come ha trovato la durata del Suo soggiorno in ospedale?	89.26 %	92.31 %	93.67 %	90.40 %
Numero dei pazienti contattati 2021				685
Numero di questionari ritornati	266	Tasso di risposta		39 %
EOC - Istituto Cardiocentro Ticino				
Come valuta la qualità delle cure (dei medici e del personale infermieristico)?	4.35	4.90	4.20	4.14 (0.00 - 0.00)
Ha avuto la possibilità di porre delle domande?	4.43	4.53	4.50	4.30 (0.00 - 0.00)
Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?	4.64	4.56	4.57	4.56 (0.00 - 0.00)
Le è stato spiegato in maniera comprensibile lo scopo dei farmaci da assumere a domicilio?	4.49	4.47	4.48	4.31 (0.00 - 0.00)
Com'era l'organizzazione della Sua dimissione dall'ospedale?	3.92	3.89	3.90	3.89 (0.00 - 0.00)
Come ha trovato la durata del Suo soggiorno in ospedale?	91.00 %	91.94 %	92.78 %	92.31 %
Numero dei pazienti contattati 2021				189
Numero di questionari ritornati	106	Tasso di risposta		56 %

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.

In seguito al nuovo ritmo a cadenza biennale, nel 2020 non è stato svolto alcun sondaggio regolare tra i pazienti (ANQ) per la somatica acuta.

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/ 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.

Sono pertanto visibili di seguito i risultati delle diverse sedi EOC. Per quanto concerne le sedi di Acquarossa e Faido il numero di pazienti che hanno partecipato all'inchiesta è molto esiguo e questo influenza la valutazione e l'interpretazione dei risultati. In ottica di trasparenza, EOC ha deciso di pubblicare comunque anche questi risultati.

Nel 2021 il Cardiocentro Ticino è stato integrato in EOC. Questa integrazione ha avuto effetto anche sulle misure di ANQ e sui dati di benchmark a livello nazionale: dalla categoria K123 il Cardiocentro è passato alla categoria K112, entrano pertanto nel confronto con ospedali più grandi.

In generale i risultati delle strutture EOC continuano ad essere in linea con la media dei risultati delle altre strutture svizzere e in alcuni casi si denotano dei leggeri miglioramenti rispetto al valore medio. Questo risultato è sicuramente positivo, se si considera che nel 2021 le strutture EOC hanno ancora subito un regime di particolare austerità e limitazioni, dovute alla gestione della situazione pandemica.

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 (≥ 16 anni) dimessi dall'ospedale nel mese di giugno 2021.
	Criteri d'esclusione	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pazienti deceduti in ospedale. ▪ Pazienti senza domicilio fisso in Svizzera. ▪ I pazienti ricoverati più volte sono stati intervistati solamente una volta.

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 composto da sei domande centrali e può essere combinato bene con sondaggi differenziati fra 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

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

Poiché le misurazioni dell'ANQ sono state concepite per confronti tra ospedali e cliniche, i risultati specifici degli ospedali o delle cliniche, come pure i confronti con l'anno precedente sono soltanto in parte significativi. L'ANQ pubblica i risultati delle misurazioni sul proprio sito web www.anq.ch/it/settori/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 [REHA TICINO 2021](#).

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.

EOC - Ente Ospedaliero Cantonale

Area di supporto - Servizio qualità e sicurezza dei pazienti EOC

Adriana Degiorgi

Capo Area di supporto - Responsabile

Servizio qualità e sicurezza dei pazienti EOC

091 811 13 97

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 2021 (CI* = 95%)
	2017	2018	2019	
EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano				
Nel caso in cui i suoi amici o i suoi familiari si dovessero trovare nella necessità di andare in ospedale, consiglierebbe loro di recarsi in questo?	-	9.00	8.38	9.33 (--)
Come valuta la qualità delle cure ricevute da suo/a figlio/a?	-	9.27	8.38	9.33 (--)
Quando ha rivolto domande importanti relative a suo/a figlio/a ad un medico, ha ottenuto risposte comprensibili?	-	9.08	8.29	9.33 (--)
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	9.33 (--)
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	9.67 (--)
Numero dei genitori contattati 2021				13
Numero di questionari ritornati	3	Tasso di risposta		23.00 %
EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine				
Nel caso in cui i suoi amici o i suoi familiari si dovessero trovare nella necessità di andare in ospedale, consiglierebbe loro di recarsi in questo?	-	9.50	9.75	9.00 (--)
Come valuta la qualità delle cure ricevute da suo/a figlio/a?	-	9.00	9.75	8.50 (--)
Quando ha rivolto domande importanti relative a suo/a figlio/a ad un medico, ha ottenuto risposte comprensibili?	-	9.00	9.75	9.50 (--)
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	9.50 (--)
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	10.00 (--)
Numero dei genitori contattati 2021				15
Numero di questionari ritornati	3	Tasso di risposta		20.00 %
EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni				
Nel caso in cui i suoi amici o i suoi familiari si dovessero trovare nella necessità di andare in ospedale, consiglierebbe loro di recarsi in questo?	8.46	9.20	8.27	8.89 (8.44 - 9.35)

Come valuta la qualità delle cure ricevute da suo/a figlio/a?	8.88	8.92	8.09	8.81 (8.38 - 9.25)
Quando ha rivolto domande importanti relative a suo/a figlio/a ad un medico, ha ottenuto risposte comprensibili?	9.04	9.24	8.55	8.70 (8.21 - 9.19)
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	8.70 (8.16 - 9.25)
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	9.30 (8.87 - 9.73)
Numero dei genitori contattati 2021				93
Numero di questionari ritornati	38	Tasso di risposta		41.00 %
EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità				
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	0.00 (- - -)
Come valuta la qualità delle cure ricevute da suo/a figlio/a?	-	9.40	9.83	0.00 (- - -)
Quando ha rivolto domande importanti relative a suo/a figlio/a ad un medico, ha ottenuto risposte comprensibili?	-	9.00	9.83	0.00 (- - -)
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	0.00 (- - -)
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	0.00 (- - -)
Numero dei genitori contattati 2021				0
Numero di questionari ritornati	0	Tasso di risposta		0.00 %

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.

Infolge des neuen 2-Jahres-Rhythmus hat im Jahr 2020 für die Akutsomatik regulär keine Zufriedenheitsbefragung (ANQ) stattgefunden.

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/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.

Nel 2021 la pediatria dell'Ospedale regionale di Locarno era chiusa a causa della pandemia COVID e non ha pertanto partecipato al sondaggio.

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 2021.
	Criteri d'esclusione	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pazienti deceduti in ospedale. ▪ Pazienti senza domicilio fisso in Svizzera. ▪ I pazienti ricoverati più volte sono stati intervistati solamente una volta.

8 Soddisfazione dei medici invianti

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

8.1 Sondaggi propri

8.1.1 Soddisfazione medici curanti / invianti

Al fine di erogare cure appropriate e offrire servizi di qualità ai pazienti, una realtà complessa come quella ospedaliera non può prescindere da un lavoro in rete efficace con i professionisti e i servizi presenti sul territorio.

Il tema della gestione integrata del paziente, coinvolgendo e garantendo ascolto ai medici invianti e del territorio, sarà affrontato nel corso dei prossimi anni (esso rappresenta infatti uno dei 6 ambiti d'azione del nuovo piano strategico EOC).

Su questo solco e nell'ottica di potere avere una base solida dalla quale definire le piste d'azione, nell'ultimo trimestre del 2021 è stata condotta un sondaggio volto ad indagare il grado di soddisfazione dei nostri partner principali, ovvero i medici di base e i medici specialisti che inviano pazienti in ospedale.

Gli obiettivi di questa indagine sono i seguenti:

- ottenere una fotografia della soddisfazione dei medici curanti / invianti rispetto alle prestazioni erogate ai pazienti adulti e ai servizi offerti dall'ospedale di prossimità
- sondare come i medici invianti vivono i loro rapporti con gli ospedali acuti di EOC
- comunicare ai medici del territorio il nostro interesse nei loro confronti e nell'rafforzamento della collaborazione.

La/L' inchiesta tra i medici invianti è stata svolta dal 18 ottobre 2021 al 31 dicembre 2021 delle sedi „EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano”, „EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità ”, „EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine ”, „EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni ”.

Il sondaggio ha coinvolto i medici invianti nei diversi reparti / servizi adulti dei 4 ospedali regionali EOC. Sono stati esclusi i reparti e i servizi pediatrici.

Sono stati inclusi nell'inchiesta:

- medici del territorio (curanti e specialisti) che inviano pazienti adulti agli Ospedali acuti dell'EOC
- medici aggiunti, consulenti e accreditati con studio extramuros.

I risultati dell'inchiesta saranno oggetto di presentazione e discussione all'interno dei Circoli medici di riferimento per le diverse regioni del Cantone.

Gli aspetti particolarmente sensibili e suscettibili di miglioramento saranno approfonditi tramite dei focus group / gruppi di lavoro con i medici del territorio che hanno dato la loro disponibilità a tale attività, con l'obiettivo di individuare le proposte di miglioramento, che potranno essere attuate dal 2023.

I risultati di dettaglio di tali attività saranno pubblicati nel rapporto qualità 2022.

Informazioni relative alla misurazione	
Istituto nazionale di analisi	Mecon
Metodo / strumento	Zuw 2021.1 (con integrazione domande specifiche per EOC)

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 e www.sqlape.com

Risultati

Analisi dei dati (UST)	2016	2017	2018	2019
EOC - Ospedale Regionale Bellinzona e Valli, sede di Acquarossa				
Rapporto tra i tassi*	1.7	1.24	1.02	1.03
Numero di dimissioni analizzabili 2019:				361
EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano				
Rapporto tra i tassi*	1.5	1.11	1.03	1.09
Numero di dimissioni analizzabili 2019:				9961
EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Faido				
Rapporto tra i tassi*	1.3	1.09	0.81	1.35
Numero di dimissioni analizzabili 2019:				310
EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine				
Rapporto tra i tassi*	97	1.11	0.92	1.16
Numero di dimissioni analizzabili 2019:				4501
EOC - Istituto Cardiocentro Ticino				
Rapporto tra i tassi*	1	1.02	1.02	1.1
Numero di dimissioni analizzabili 2019:				1848
EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità				
Rapporto tra i tassi*	0.96	0.99	1.09	1.05
Numero di dimissioni analizzabili 2019:				5438
EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni				
Rapporto tra i tassi*	1.04	1.1	1.06	1.1
Numero di dimissioni analizzabili 2019:				8808

* 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/](#) 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.

Tre strutture EOC hanno registrato un rapporto tasso atteso / tasso osservato leggermente superiore alla norma. In queste strutture, sono state messe in atto delle azioni di miglioramento legate al processo di dimissione e di ottimizzazione dello stesso.

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 Protesi dell'anca e del ginocchio

Nell'ambito delle misurazioni nazionali dell'ANQ ospedali e cliniche registrano le protesi impiantate nell'anca e nel ginocchio nel registro svizzero degli impianti SIRIS anca e ginocchio. Il registro permette di monitorare durante un lasso di tempo prolungato un gran numero di impianti e di effettuare valutazioni regolari e confronti a livello di ospedali e cliniche, ma pure di impianti. Particolare attenzione è rivolta ai tassi di revisione a due anni, vale a dire la revisione entro due anni dall'intervento primario. Il registro è tenuto dalla fondazione SIRIS.

Per ulteriori informazioni: www.anq.ch/it e www.siris-implant.ch/it

La nostra azienda ha partecipato alle misurazioni degli interventi chirurgici seguenti:	EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano	EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine	EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni	EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità
▪ Protesi totali dell'anca primarie	√	√	√	√
▪ Protesi del ginocchio primarie	√	√	√	√

Risultati

Risultati del periodo di riferimento: da luglio 2014 a giugno 2018

	Numero compresi impianti protesici primari (totale)	Tasso grezzo di revisione a due anni % (n/N)	Tasso di revisione aggiustato %
	2014 - 2018	2014 - 2018	2014 - 2018
EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano			
Protesi totali dell'anca primarie	366	3.82%	3.80%
Protesi del ginocchio primarie	203	5.91%	5.90%
EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine			
Protesi totali dell'anca primarie	167	2.40%	2.40%
Protesi del ginocchio primarie	169	3.10%	3.20%
EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni			
Protesi totali dell'anca primarie	75	11.00%	10.90%
Protesi del ginocchio primarie	25	4.30%	4.80%
EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità			
Protesi totali dell'anca primarie	258	2.70%	2.50%
Protesi del ginocchio primarie	213	3.30%	3.20%

Il tasso di revisione a due anni si riferisce a dati cumulati sull'arco di quattro anni, ciò significa: il periodo di riferimento della pubblicazione del 2021 comprende il numero di interventi osservati dal mese di luglio 2014 al mese di giugno 2018. Affinché tutti gli impianti protesici vengano monitorati per due anni, l'osservazione termina il mese di giugno 2020.

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/ 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 dati, coerentemente alle pubblicazioni più recente di ANQ, si riferiscono al periodo 1.1.2015 - 31.12.2018. In generale i risultati ottenuti dalle strutture EOC sono in linea con i tassi medi di riferimento. L'unica eccezione l'ortopedia di Bellinzona, che presenta dei risultati al di sopra delle medie di riferimento per le protesi primarie di anca.

Questo tema è stato affrontato nell'ambito del progetto di definizione del percorso diagnostico-terapeutico-assistenziale del paziente con frattura all'anca, percorso che entrerà nella fase di applicazione in tutte le strutture EOC da giugno 2022.

Informazioni relative alla misurazione

Istituto nazionale di analisi	Swiss RDL
Metodo / strumento	Registro degli impianti SIRIS anca e ginocchio

Informazioni per il pubblico specializzato:		
Informazioni sul collettivo considerato	Criteri d'inclusione	Tutti i pazienti con protesi primarie impiantate dell'anca o del ginocchio che hanno firmato una dichiarazione di consenso del paziente alla registrazione.
	Criteri d'esclusione	Pazienti che non hanno dato il proprio consenso scritto alla registrazione dei propri dati.

10.2 Misurazione propria

10.2.1 Registro delle protesi colonna vertebrale (SIRIS)

EOC ha aderito, dal 2021, al nuovo registro ANQ, SIRIS Spine, il registro nazionale delle protesi SIRIS colonna vertebrale.

La/L' misurazione è stata svolta nel 2021 della sede „EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano”.

Neurochirurgia e Neuroradiologia

Il nostro istituto rinuncia alla pubblicazione dei risultati.

Il primo anno di rilevamento è considerato un anno di test, che permette di meglio organizzare e affinare la ripresa dati. Proprio per questo motivo, l'indicatore non fa ancora oggetto di pubblicazione trasparente a livello nazionale.

Informazioni relative alla misurazione	
Istituto nazionale di analisi	EUROSPINE / NEC Software Solutions
Metodo / strumento	SIRIS Spine

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 e swissnoso.ch

Il nostro istituto ha partecipato alla misurazione delle infezioni postoperatorie per gli interventi seguenti:	EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano				
	EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità	EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine	EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni	EOC - Istituto Cardiocentro Ticino	
▪ Colecistectomia	√	√	√	√	
▪ Appendicectomia	√	√	√	√	
▪ *** Appendicectomie effettuate in bambini e adolescenti	√	√	√	√	
▪ *** Operazioni al colon	√	√	√	√	
▪ Cardiochirurgia					√
▪ Pontaggio (i) coronarico (i)					√
▪ Sostituzione valvolare					√
▪ Chirurgia della colonna vertebrale (senza impianto)	√				

▪ Primo impianto di protesi dell'anca	√	√	√	√	
---------------------------------------	---	---	---	---	--

Risultati

Risultati del periodo di misurazione (senza impianti protesici) 1° ottobre 2020 – 30 settembre 2021

Interruzione del periodo di misurazione in seguito al COVID-19, dal 1° novembre 2020 al 1° aprile 2021

Visto che la pandemia da COVID-19 andava a tangere in particolare le malattie infettive/l'igiene ospedaliera, dal 1° novembre 2020 il rilevamento dei dati era nuovamente stato interrotto. Gli ospedali e le cliniche sono stati liberi di continuare il rilevamento su base volontaria. In accordo con gli ospedali/le cliniche sono proseguite le visite di verifica. Dato che la situazione negli istituti stava migliorando, dal 1° aprile 2021 la misurazione (vincolante) è stata riavviata.

interventi chirurgici	Numero d'interventi valutati (Total)	Numero di infezioni accertate (N)	Tasso di infezioni aggiustato dell'anno precedente %			Tasso di infezioni aggiustato % (IC*)
			2020/2021	2020/2021	2017/2018	
EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano						
Colecistectomia	83	0	1.90%	0.60%	0.00%	0.00% (0.00% - 0.00%)
Appendicectomia	65	0	2.40%	1.40%	0.00%	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	48	2	18.00%	8.30%	4.50%	4.50% (0.00% - 10.70%)
Chirurgia della colonna vertebrale (senza impianto)	112	3	0.90%	1.10%	2.50%	2.50% (0.00% - 5.30%)
EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità						
Colecistectomia	70	0	1.10%	0.00%	0.00%	0.00% (0.00% - 0.00%)
Appendicectomia	42	1	0.00%	0.00%	1.90%	1.90% (0.00% - 5.90%)
*** Appendicectomie effettuate in bambini e adolescenti	5	0	1.10%	0.00%	0.00%	0.00% (0.00% - 0.00%)
*** Operazioni al colon	31	1	15.60%	9.50%	5.40%	5.40% (0.00% - 13.40%)
EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine						
Colecistectomia	54	1	0.00%	0.00%	3.50%	3.50% (0.00% - 8.40%)
Appendicectomia	27	1	4.90%	0.00%	2.20%	2.20% (0.00% - 7.70%)
*** Appendicectomie effettuate in bambini e	4	0	0.00%	0.00%	0.00%	0.00% (0.00% -

adolescenti						0.00%)
*** Operazioni al colon	19	1	4.20%	8.00%	2.30%	2.30% (0.00% - 9.00%)
EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni						
Colecistectomia	99	1	0.60%	1.50%	1.00%	1.00% (0.00% - 2.90%)
Appendicectomia	54	0	0.00%	1.20%	0.00%	0.00% (0.00% - 0.00%)
*** Appendicectomie effettuate in bambini e adolescenti	23	0	0.00%	0.00%	0.00%	0.00% (0.00% - 0.00%)
*** Operazioni al colon	60	8	14.40%	10.80%	11.20%	11.20% (3.20% - 19.10%)

Risultati del periodo di misurazione (con impianti protesici) 1° ottobre 2019 – 30 settembre 2020

Interruzione del periodo di misurazione in seguito al COVID-19, dal 1° marzo al 31 maggio 2020

interventi chirurgici	Numero d'interventi valutati (Total)	Numero di infezioni accertate (N)	Tasso di infezioni aggiustato dell'anno precedente %			Tasso di infezioni aggiustato % (IC*)
			2019/2020	2019/2020	2016/2017	
EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano						
Primo impianto di protesi dell'anca	100	1	0.60%	0.00%	0.00%	1.20% (0.00% - 3.50%)
EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità						
Primo impianto di protesi dell'anca	57	2	0.90%	2.20%	3.60%	3.60% (0.00% - 8.40%)
EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine						
Primo impianto di protesi dell'anca	40	1	0.00%	2.20%	3.10%	2.90% (0.00% - 8.10%)
EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni						
Primo impianto di protesi dell'anca	15	2	5.50%	0.70%	8.40%	8.40% (0.00% - 22.40%)
EOC - Istituto Cardiocentro Ticino						
Cardiochirurgia	310	8	2.90%	2.30%	1.60%	2.60% (0.80% - 4.30%)
Pontaggio (i) coronarico (i)	152	3	3.60%	1.70%	2.00%	2.00% (0.00% - 4.30%)
Sostituzione valvolare	76	4	3.20%	2.00%	1.90%	4.40%

						(0.00% - 9.00%)
--	--	--	--	--	--	-----------------

* 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/ 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.

Nel corso del 2021, nell'ambito del Servizio di Traumatologia e Ortopedia EOC ci si è concentrati sullo sviluppo di un percorso diagnostico-terapeutico e assistenziale unico per la presa in carico dei pazienti con frattura all'anca. Il percorso è attivo da giugno 2022 in tutte le sedi.

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 (≥ 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 (≤ 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.

Maggiori informazioni:

www.anq.ch/it et www.lpz-um.eu

A causa della pandemia da COVID-19 e delle sue ripercussioni, negli anni 2020 e 2021 non è stato possibile effettuare le misurazioni nazionali degli indicatori di prevalenza caduta e decubito.

Risultati

	2018	2019	2020	2021 ***
EOC - Ospedale Regionale Bellinzona e Valli, sede di Acquarossa				
Numero di cadute avvenute in ospedale	3	0	–	–
In percentuale	27.30%	0.00%	–	–
Residuo* (IC** = 95%)	0.09 (-0.34 - 0.52)	-0.02 (-0.55 - 0.52)	–	–
Numero dei pazienti effettivamente considerati 2021 ***	–	Quota percentuale (percentuale di risposte)		–
EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano				
Numero di cadute avvenute in ospedale	6	6	–	–
In percentuale	3.80%	3.80%	–	–
Residuo* (IC** = 95%)	0.03 (-0.37 - 0.43)	0.02 (-0.44 - 0.47)	–	–
Numero dei pazienti effettivamente considerati 2021 ***	–	Quota percentuale (percentuale di risposte)		–
EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Faido				
Numero di cadute avvenute in ospedale	2	0	–	–
In percentuale	18.20%	0.00%	–	–
Residuo* (IC** = 95%)	0.06 (-0.38 - 0.48)	-0.05 (-0.58 - 0.48)	–	–
Numero dei pazienti effettivamente considerati 2021 ***	–	Quota percentuale (percentuale di risposte)		–
EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità				
Numero di cadute avvenute in ospedale	4	4	–	–
In percentuale	3.80%	3.20%	–	–
Residuo* (IC** = 95%)	-0.02 (-0.42 - 0.38)	-0.1 (-0.57 - 0.36)	–	–
Numero dei pazienti effettivamente considerati 2021 ***	–	Quota percentuale (percentuale di risposte)		–
EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine				
Numero di cadute avvenute in ospedale	4	6	–	–

In percentuale	3.70%	6.50%	–	–
Residuo* (IC** = 95%)	-0.07 (-0.47 - 0.33)	0.14 (-0.34 - 0.62)	–	–
Numero dei pazienti effettivamente considerati 2021 ***	–	Quota percentuale (percentuale di risposte)		–
EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni				
Numero di cadute avvenute in ospedale	11	6	–	–
In percentuale	9.30%	4.20%	–	–
Residuo* (IC** = 95%)	0.2 (-0.19 - 0.59)	0.1 (-0.37 - 0.57)	–	–
Numero dei pazienti effettivamente considerati 2021 ***	–	Quota percentuale (percentuale di risposte)		–
EOC - Istituto Cardiocentro Ticino				
Numero di cadute avvenute in ospedale	0	1	–	–
In percentuale	0.00%	2.70%	–	–
Residuo* (IC** = 95%)	-0.04 (-0.47 - 0.39)	0.03 (-0.50 - 0.50)	–	–
Numero dei pazienti effettivamente considerati 2021 ***	–	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/ 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

Nel 2021 la misurazione nazionale della prevalenza delle cadute non è stata eseguita a causa della situazione pandemica.

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

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.

Maggiori informazioni:

www.lpz-um.eu

A causa della pandemia da COVID-19 e delle sue ripercussioni, negli anni 2020 e 2021 non è stato possibile effettuare le misurazioni nazionali degli indicatori di prevalenza caduta e decubito.

Risultati

		Valore dell'anno precedente			2021 ***	In percentuale ***
		2018	2019	2020		
EOC - Ospedale Regionale Bellinzona e Valli, sede di Acquarossa						
Prevalenza di decubito nosocomiale	Nel proprio ospedale, categoria 2-4	0	0	–	–	–
	Residuo*, categoria 2-4 (IC** = 95%)	-0.01 (-0.31 - 0.29)	0 (-0.79 - 0.78)	–	–	–
Numero dei pazienti effettivamente considerati 2021 ***		–	Quota percentuale (relativa a tutti i pazienti degenti il giorno della misura)		–	
EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano						
Prevalenza di decubito nosocomiale	Nel proprio ospedale, categoria 2-4	4	3	–	–	–
	Residuo*, categoria 2-4 (IC** = 95%)	0.02 (-0.28 - 0.32)	0.03 (-0.64 - 0.70)	–	–	–
Numero dei pazienti effettivamente considerati		–	Quota percentuale (relativa a tutti i pazienti degenti il giorno della		–	

2021 ***		misura)				
EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Faido						
Prevalenza di decubito nosocomiale	Nel proprio ospedale, categoria 2-4	0	0	-	-	-
	Residuo*, categoria 2-4 (IC** = 95%)	-0.01 (-0.31 - 0.29)	-0.06 (-0.83 - 0.71)	-	-	-
Numero dei pazienti effettivamente considerati 2021 ***		-	Quota percentuale (relativa a tutti i pazienti degenti il giorno della misura)			-
EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità						
Prevalenza di decubito nosocomiale	Nel proprio ospedale, categoria 2-4	1	1	-	-	-
	Residuo*, categoria 2-4 (IC** = 95%)	-0.02 (-0.32 - 0.28)	-0.11 (-0.81 - 0.60)	-	-	-
Numero dei pazienti effettivamente considerati 2021 ***		-	Quota percentuale (relativa a tutti i pazienti degenti il giorno della misura)			-
EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine						
Prevalenza di decubito nosocomiale	Nel proprio ospedale, categoria 2-4	1	0	-	-	-
	Residuo*, categoria 2-4 (IC** = 95%)	-0.02 (-0.32 - 0.28)	-14 (-0.88 - 0.60)	-	-	-
Numero dei pazienti effettivamente considerati 2021 ***		-	Quota percentuale (relativa a tutti i pazienti degenti il giorno della misura)			-
EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni						
Prevalenza di decubito nosocomiale	Nel proprio ospedale, categoria 2-4	2	1	-	-	-
	Residuo*, categoria 2-4 (IC** = 95%)	0 (-0.30 - 0.30)	0.02 (-0.73 - 0.76)	-	-	-
Numero dei pazienti		-	Quota percentuale (relativa a tutti i			-

effettivamente considerati 2021 ***		pazienti degenti il giorno della misura)			
EOC - Istituto Cardiocentro Ticino					
Prevalenza di decubito nosocomiale	Nel proprio ospedale, categoria 2-4	1	0	-	-
	Residuo*, categoria 2-4 (IC** = 95%)	0.01 (-0.29 - 0.31)	-0.03 (-0.80 - 0.70)	-	-
Numero dei pazienti effettivamente considerati 2021 ***		-	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/ 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

Nel 2021 la misurazione nazionale della prevalenza dei decubiti non ha avuto luogo a causa della situazione pandemica.

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"> Pazienti degenti ≥ 18 anni (includere cure intense, cure continue), pazienti dai 16 ai 18 anni possono essere inclusi solo su base volontaria (tra gli adulti) Dichiarazione di consenso orale del paziente/del rappresentante legale
	Criteri d'esclusione	<ul style="list-style-type: none"> Pazienti degenti che non hanno rilasciato la dichiarazione di consenso. Puerpere e neonati sani nel reparto di maternità. Pronto soccorso, cliniche diurne e settore ambulatoriale, sala risveglio.

17 Altre misurazioni

17.1 Altre misurazioni interne

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 2021 delle sedi „EOC - Ospedale Regionale Bellinzona e Valli, sede di Acquarossa”, „EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano”, „EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Faido ”, „EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità ”, „EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine ”, „EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni ”.

Tutti i reparti di degenza EOC (esclusi i reparti dell'Istituto Cardiocentro, in quanto il sistema non è ancora stata esteso allo stesso).

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

Nel 2021 nelle strutture acute dell'EOC sono state registrate 1119 cadute, corrispondenti a un'incidenza ogni 1000 giornate di cura pari a 4.87.

Il risultato 2021 registra un miglioramento rispetto a quello dell'anno precedente, a testimonianza delle bontà degli sforzi attuati per contenere le cadute.

Informazioni relative alla misurazione

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

17.1.2 SSI Interventions - prevenzione infezioni del sito chirurgico

Nel 2016 il Cardiocentro Ticino ha aderito, insieme ad altri 8 ospedali alla versione pilota del modulo SSI Interventions sviluppato da Swissnoso. Terminata la fase pilota, il progetto è diventato un modulo opzionale del programma Swiss Clean Care di Swissnoso, a cui l'Istituto Cardiocentro Ticino continua a partecipare volontariamente.

L'obiettivo del programma è quello di ottenere una compliance del 90% rispetto a tre misure di prevenzione delle infezioni del sito chirurgico: tricotomia, disinfezione preoperatoria della cuter e profilassi antibiotica e ridurre, grazie a questa azione, il tasso globale svizzero di infezioni del 10%.

La/L' misurazione è stata svolta nel 2021 della sede „EOC - Istituto Cardiocentro Ticino”.

Cardiochirurgia

Pazienti sottoposti ad intervento cardiochirurgico

Benché sia difficile determinare con esattezza l'impatto di questa azione sui tassi di infezione dell'istituto (il numero di interventi eseguiti non permette di determinare con esattezza se un'infezione è stata evitata grazie al programma di prevenzione), il monitoraggio permette di mantenere alta la guardia e il mantenimento di un'alta compliance con le linee guida nazionali e internazionali oggetto del programma è considerato un fattore molto importante per la riduzione del rischio e l'insorgenza di infezioni.

L'impegno dell'Istituto Cardiocentro sul fronte della prevenzione delle infezioni nosocomiali e la partecipazione dal 2016 al 2018 quale ospedale pilota al programma Swissnoso in oggetto ha permesso all'istituto di ottenere da Swissnoso un attestato quale "Swiss Outstanding Hospital in Infection Control".

Informazioni relative alla misurazione	
Istituto nazionale di analisi	Swissnoso
Metodo / strumento	SSI Interventions

18 I progetti in dettaglio

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

18.1 Progetti in corso

18.1.1 Progetto PBM

Il progetto è svolto nelle sedi „EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano”, „EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità”, „EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine”, „EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni”.

Il Patient Blood Management (PBM)

L'Organizzazione Mondiale della Sanità raccomanda l'attuazione di programmi di Patient Blood Management (PBM) come misura efficace per l'ottimizzazione della pratica trasfusionale, al duplice scopo di ridurre il profilo di rischio clinico intrinseco all'atto trasfusionale, attraverso una riduzione del fabbisogno di emoderivati e di fare fronte alla crescente e documentata mancanza di corrispondenza tra domanda e disponibilità di emoderivati.

Il Patient Blood Management (PBM) è pertanto un approccio multimodale e multidisciplinare, teso ad aumentare la sicurezza dei pazienti minimizzando il rischio che questi ultimi siano sottoposti a trasfusione (procedura che comporta dei rischi di complicazione anche quando perfettamente indicata) quando questa non è strettamente necessaria. I valori soglia di emoglobina che indicano l'appropriatezza di intervenire con una trasfusione, sono progressivamente diminuiti. Diversi studi hanno evidenziato che nella pratica clinica c'è una difficoltà ad integrare queste raccomandazioni e che il tasso di trasfusione evitabile (quindi non appropriato) si attesta attorno al 50% (per strutture sanitarie di dimensioni simili ad EOC).

Il progetto pilota PBM in EOC

Nel 2020 nasce il progetto pilota PBM in EOC, condotto all'Ospedale Regionale di Bellinzona, con l'obiettivo di identificare e strutturare una politica di PBM.

Il progetto è stato contraddistinto dalla multidisciplinarietà e interprofessionalità e ha messo l'accento sulla presa in carico del paziente chirurgico elettivo.

La prima fase, che ha visto coinvolti gli anestesisti e il servizio ICT, ha permesso la creazione di un data base e di una rispettiva dashboard, che in tempo quasi reale (dati aggiornati al giorno precedente), permette di avere una visione su tutti i principali KPI (Key Performance Indicators) della pratica trasfusionale.

Successivamente si è lavorato sulla creazione di una cultura di pratica trasfusionale corretta - che ha coinvolto tutti i professionisti coinvolti dal tema - tramite la creazione di linee guida trasfusionali comuni, attività di formazione e l'attuazione di un sistema di monitoraggio e di accountability (chi trasfonde in modo non coerente alle raccomandazioni, ne deve rendere conto e motivare la sua scelta).

Il progetto ha poi affrontato il tema della prevenzione della trasfusione, istituendo una "iron clinic" (letteralmente "clinica del ferro"), con individuare le anemie dei pazienti e correggerle prima che il paziente sia sottoposto a intervento (ottimizzazione).

L'ultimo aspetto trattato dal progetto è stata la gestione basata sulle evidenze delle emorragie e delle coagulopatie peri-operatorie.

Le azioni messe in atto presso la sede del San Giovanni, hanno permesso di registrare, a 9 mesi dall'introduzione del progetto, -28% nell'indice trasfusionale (diminuzione delle trasfusioni), -26% di trasfusioni inappropriate.

Questi risultati, oltre ad avere un impatto sulla sicurezza dei pazienti, ha un impatto positivo anche sui costi.

Estensione alle altre strutture EOC

A fronte dei risultati positivi, il progetto PBM sarà esteso a tutte le strutture EOC con attività operatoria. Quest'estensione, attualmente in corso, avviene tramite l'istituzione di gruppi di lavoro multidisciplinari locali, coordinati centralmente e composti da un medico quadro di anestesiologia, un medico quadro di chirurgia, un rappresentante della qualità e un rappresentante amministrativo della direzione. Questo gruppo ha il compito di estendere quanto appreso e messo in atto durante la fase pilota, considerando le peculiarità locali e adattando di conseguenza le modalità di implementazione.

18.1.2 Migliorare la competenze dei collaboratori EOC nella gestione dei reclami

Il progetto è svolto nella sede EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità .

La gestione dei reclami e le competenze dei collaboratori

Il reclamo è un'espressione di insoddisfazione sul servizio ricevuto, formulato da pazienti, famigliari o visitatori (ma anche da clienti interni ed esterni).

Nell'ottica di un'organizzazione che cerca il miglioramento continuo, i reclami devono essere interpretati in modo propositivo e costruttivo. Per tale ragione l'obiettivo non è tanto la ricerca dei colpevoli, quanto piuttosto la gestione dell'insoddisfazione dell'utente, cogliendo le opportunità di miglioramento sottese al reclamo.

In molti casi, le segnalazioni di reclamo pervenute da pazienti e visitatori hanno tra le loro cause aspetti comunicativi e relazionali. Allo stesso modo, la maggior parte degli apprezzamenti riguardano le capacità relazionali del personale. L'analisi dei vissuti espressi sia dai collaboratori, sia dai pazienti e visitatori, può diventare un'opportunità per fare emergere aree di miglioramento, sia a livello di crescita personale del collaboratore, sia a livello di organizzazione. Nel contempo, potere disporre di strumenti per riuscire a gestire l'insoddisfazione del paziente e del suo entourage alla sua insorgenza, così come conoscere le possibilità di sostegno all'interno dell'Ospedale nella gestione dei casi difficili, aiuta a vivere più serenamente e con maggiore competenza queste situazioni, talora sfidanti.

Il progetto pilota "Migliorare le competenze dei collaboratori EOC nella gestione dei reclami"

Il progetto, condotto nella sua forma pilota presso l'Ospedale di Locarno, si iscrive nell'ambito dell'iniziativa "Agire con gentilezza".

L'obiettivo del progetto è quello di promuovere all'interno di EOC, partendo dall'esperienza pilota, l'importanza di una corretta presa in carico delle preoccupazioni e dell'insoddisfazione dei pazienti, nei confronti delle cure o dei servizi offerti, senza lasciarsi trascinare della propria emotività o dagli eventi.

Per raggiungere questo obiettivo, è stato ideato un percorso formativo che si propone fornire elementi utili per analizzare situazioni reali oggetto di un reclamo così come fornire e strutturare concetti e abilità relazionali per individuare precocemente e gestire con maggiore efficacia situazioni emotivamente difficili o potenzialmente conflittuali.

Nello specifico, il corso prevede un'introduzione al processo di gestione dei reclami in ospedale e un momento formativo di analisi di una o più situazioni reali con l'integrazione di elementi teorici e metodologici e la successiva esercitazione pratica guidata con stimoli emozionali in vivo (presenza di un attore professionista). Questa simulazione viene videoregistrata e successivamente discussa nell'ambito di un incontro uno a uno con un facilitatore. Le buone pratiche sono messe in evidenza così come gli eventuali elementi di difficoltà. Questi sono esplorati e affrontati con possibili percorso sulla comunicazione efficace.

Estensione alle altre strutture EOC

A fronte dei feedback da parte dei primi partecipanti, la formazione sarà adattata ed estesa a tutte le strutture EOC.

18.2 Progetti conclusi nel 2021

18.2.1 Progetto PDTA colecisti

Il progetto è stato svolto nella sede EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni .

I PDTA

I Percorsi Diagnostico Terapeutici e Assistenziali (PDTA) sono strumenti utilizzati per un sistema di cure basato sull'evidenza, il quale si traduce e integra le raccomandazioni scientifiche in processi clinici all'interno di una cultura e un ambiente unici di un ospedale. Se le linee guida si focalizzano perlopiù su decisioni inerenti il processo decisionale medico-paziente (cosa deve essere fatto), i PDTA si focalizzano maggiormente sugli aspetti operativi, ovvero su chi deve fare cosa, quando e dove, con l'obiettivo di assistere e supportare i curanti nella presa di decisione, insieme al paziente.

Per percorso del paziente si intende dunque sia l'iter del paziente, dal suo primo contatto con la struttura sanitaria al trattamento terapeutico dopo la diagnosi, sia l'iter organizzativo, ovvero le fasi e le procedure di presa in carico del paziente svolte da parte di EOC.

Per diagnostico, terapeutico e assistenziale si intende la presa in carico dal punto di vista di tutti gli interventi multiprofessionali e multidisciplinari finalizzati a pianificare ed erogare in modo sistematico cure e assistenza centrate sul paziente. I PDTA vengono utilizzati in diversi contesti sanitari per migliorare la qualità e l'efficienza delle cure, ridurre la variabilità nelle cure e garantire cure appropriate al maggior numero di pazienti.

Diversi studi ne hanno dimostrato i vantaggi all'interno delle strutture sanitarie in termini di riduzione delle complicazioni ospedaliere, miglioramento nella qualità della documentazione, riduzione della durata di degenza, riduzione dei costi ospedalieri di presa in carico.

Il PDTA colecisti

I PDTA non rappresentano una novità all'interno di EOC. In passato ci sono state esperienze diverse, in particolare presso l'Ospedale regionale di Locarno e REHA TICINO, di definizione e attuazione di PDTA.

Da inizio 2021, il Dipartimento di Chirurgia dell'Ospedale Regionale di Bellinzona ha iniziato un'esperienza pilota, volta allo sviluppo del PDTA della colecisti, con l'obiettivo di sviluppare ulteriormente l'approccio ai PDTA, ponendo le basi per l'introduzione di una gestione per processi tramite una metodologia unica, che permetta di gestire in modo più efficace la complessità aziendale (eterogeneità e interdipendenza tra operatori), comprendere le modalità e l'impiego delle risorse aziendali (umane, tecnologiche e di strutture) e semplificare i processi, identificando le attività che non aggiungono valore alla soddisfazione e al benessere dei pazienti.

La metodologia individuata comprende una prospettiva macro, volta ad analizzare i diversi processi, il loro concatenamento e il flusso di valore che gli stessi generano e una prospettiva micro, che considera i singoli processi e ne definisce i diversi passi e le diverse attività specifiche.

Sulla base dell'esperienza OSG ha preso avvio ad inizio 2022 il primo progetto PDTA trasversale a tutte le strutture EOC: il percorso del paziente sottoposto a protesi totale dell'anca.

18.3 Progetti di certificazione in corso

18.3.1 Certificazione DKG - Centro Polmone della Svizzera italiana

La certificazione è svolta nelle sedi „EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano”, „EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità ”, „EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine ”, „EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni ” .

L'EOC, nel corso degli anni, ha costituito i Centri Oncologici Specialistici (COS), quale risposta organizzativa alla tematica della presa in carico inter- e multidisciplinare 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
- Centro Colon-Retto della Svizzera italiana

Nel corso del 2021 sono iniziate le attività di preparazione dell'ottenimento alla certificazione del COS Polmone secondo il catalogo dei requisiti della Deutsche Krebsgesellschaft (DKG) e tramite la certificazione OnkoZert..

L'ottenimento della certificazione è prevista entro la fine del 2022.

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, orientano le nostre attività verso l'obiettivo di creare valore per i nostri pazienti.

Obiettivo questo, che può essere raggiunto considerando e integrando nelle nostre attività in modo sempre più profondo la prospettiva del paziente.

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 e nell'ultimo rapporto annuale.

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

Somatica acuta

Offerta seconda panificazione ospedaliera / gruppi di prestazione	EOC - Istituto Cardiocentro Ticino	EOC - Ospedale Regionale Bellinzona e Valli, sede di Acquarossa	EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano	EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Faido	EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità	EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine	EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni
Basispaket							
Pacchetto base per la chirurgia e la medicina interna		√	√	√	√	√	√
Pelle (dermatologia)							
Dermatologia (incluse malattie sessualmente trasmissibili)		√	√	√	√	√	√
Dermatologia oncologica		√	√	√	√	√	√
Malattie della pelle gravi		√	√	√	√	√	√
Trattamento delle ferite		√	√	√	√	√	√
Orecchie-naso-gola (otorinolaringoiatria ORL)							
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		√	√	√	√	√	√
Nervi chirurgico (neurochirurgia)							
Neurochirurgia cranica		√	√	√	√	√	√
Neurochirurgia specializzata		√	√	√	√	√	√

Nervi medico (neurologia)							
Neurologia		√	√	√	√	√	√
Tumore maligno secondario del sistema nervoso		√	√	√	√	√	√
Tumore primario del sistema nervoso centrale (senza pazienti palliativi)		√	√	√	√	√	√
Malattie cerebrovascolari		√	√	√	√	√	√
Epilettologia: diagnostica complessa		√	√	√	√	√	√
Occhi (oftalmologia)							
Oftalmologia		√	√	√	√	√	√
Chirurgia specialistica del segmento anteriore		√	√	√	√	√	√
Cataratta		√	√	√	√	√	√
Affezioni del corpo vitreo/della retina		√	√	√	√	√	√
Ormoni (endocrinologia/diabetologia)							
Endocrinologia		√	√	√	√	√	√
Stomaco-intestino (gastroenterologia)							
Gastroenterologia		√	√	√	√	√	√
Gastroenterologia specialistica		√	√	√	√	√	√
Pancia (chirurgia viscerale)							
Chirurgia viscerale		√	√	√	√	√	√
Chirurgia pancreatica maggiore (CIMAS)		√	√	√	√	√	√
Chirurgia epatica maggiore (CIMAS)		√	√	√	√	√	√
Chirurgia esofagea (CIMAS)		√	√	√	√	√	√
Chirurgia bariatrica		√	√	√	√	√	√
Chirurgia rettale bassa (CIMAS)		√	√	√	√	√	√
Sangue (ematologia)							
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)		√	√	√	√	√	√
Vasi (angiologia)							
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)		√	√	√	√	√	√
Cuore (cardiologia e cardiocirurgia)							
Chirurgia cardiaca semplice	√	√	√	√	√	√	√
Chirurgia cardiaca e chirurgia vascolare con macchina cuore-polmone	√						
Chirurgia coronarica (BPAC)	√						
Cardiocirurgia congenita complessa	√						
Cardiologia (stimolatore cardiaco compreso)	√	√	√	√	√	√	√
Cardiologia interventistica (interventi coronarici)	√	√	√	√	√	√	√
Cardiologia interventistica (interventi speciali)	√	√	√	√	√	√	√
Elettrofisiologia (ablazioni)	√						
Defibrillatore impiantabile (ICD)	√	√	√	√	√	√	√
Chirurgia e interventi all'aorta toracica	√						
Interventi aperti alla valvola aortica	√						

Interventi aperti alla valvola mitrale	√						
Reni (nefrologia)							
Nefrologia (insufficienza renale)		√	√	√	√	√	√
Urologia							
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		√	√	√	√	√	√
Polmoni medico (pneumologia)							
Pneumologia		√	√	√	√	√	√
Pneumologia con assistenza ventilatoria specialistica		√	√	√	√	√	√
Valutazione prima o status dopo trapianto polmonare		√	√	√	√	√	√
Fibrosi cistica		√	√	√	√	√	√
Polisonnografia		√	√	√	√	√	√
Polmoni chirurgico (chirurgia toracica)							
Chirurgia toracica		√	√	√	√	√	√
Neoplasie maligne del sistema respiratorio (resezione curativa)		√	√	√	√	√	√
Chirurgia del mediastino		√	√	√	√	√	√
Trapianti							
Trapianto di cuore (CIMAS)		√	√	√	√	√	√
Chirurgia ortopedica							
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		√	√	√	√	√	√
Reumatologia							
Reumatologia		√	√	√	√	√	√
Reumatologia interdisciplinare		√	√	√	√	√	√
Ginecologia							
Ginecologia		√	√	√	√	√	√
Centro di senologia riconosciuto e certificato		√	√	√	√	√	√
Ostetricia							
Assistenza di base in ostetricia (dalla 35a settimana di gestazione e >= 2000g)		√	√	√	√	√	√
Ostetricia (dalla 32a settimana di gestazione e >= 1250g)		√	√	√	√	√	√
Ostetricia specialistica		√	√	√	√	√	√
Nascite							
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)		√	√	√	√	√	√
Radioterapia (radio-oncologia)							
Oncologia		√	√	√	√	√	√
Radio-oncologia		√	√	√	√	√	√
Medicina nucleare		√	√	√	√	√	√
Lesioni gravi (traumatismi)							
Chirurgia traumatologica (politrauma)		√	√	√	√	√	√
Chirurgia traumatologica specialistica (traumi cranio-cerebrali)		√	√	√	√	√	√
Ustioni estese (CIMAS)		√	√	√	√	√	√

Riabilitazione

Offerta prestazioni della riabilitazione

Tipi di riabilitazione	EOC - Istituto Cardiocentro Ticino	EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Faido	EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni	EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Novaggio
Riabilitazione geriatrica		a,s		a,s
Riabilitazione internistica				s
Riabilitazione cardiovascolare	a		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)
EOC - Istituto Cardiocentro Ticino		
Ospedale Regionale di Lugano, Ente Ospedaliero Cantonale EOC	Pronto soccorso in ospedale per cure somatiche acute	0 km
EOC - Ospedale Regionale Bellinzona e Valli, sede di Acquarossa		
Ospedale Regionale di Bellinzona e Valli, San Giovanni (OSG)	Unità di cure intense in ospedale per cure somatiche acute	35 km
EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Faido		
Ospedale Regionale Bellinzona e Valli, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Sede di Bellinzona	Unità di cure intense in ospedale per cure somatiche acute	40 km
EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Novaggio		
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/



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/chisiamo/commissionidispecialisti/



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

Altri partecipanti



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

Si veda anche: www.anq.ch/it



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

Si veda anche: www.patientensicherheit.ch



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