



Organizzazione
sociopsichiatrica cantonale

Rapporto sulla qualità 2015

secondo il modello di H+

Approvazione in data:
Tramite:

27.05.2016
Michele Salvini, Direttore OSC

Versione

Clinica psichiatrica cantonale
dell'Organizzazione sociopsichiatrica
cantonale (Ticino)



psichiatria

Colophon

Il presente rapporto sulla qualità è stato allestito secondo il modello di H+ Gli Ospedali Svizzeri. Il modello del rapporto sulla qualità rappresenta il resoconto unico per i settori specialistici somatica acuta, psichiatria e riabilitazione per l'anno di riferimento 2015.

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.

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.

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 2015

Signora
Nathalie Clerici
Responsabile qualità
091 8165610
nathalie.clerici@ti.ch

Prefazione di H+ Gli Ospedali Svizzeri

Gli ospedali e le cliniche in Svizzera prestano molto attenzione alla qualità. Oltre a organizzare numerose attività interne relative alla qualità, essi partecipano a diverse misurazioni nazionali e alcune cantonali.

Secondo il piano delle misurazioni dell'Associazione nazionale per lo sviluppo della qualità in ospedali e cliniche (ANQ) le misurazioni della qualità vengono effettuate nei reparti di degenza dei settori specializzati di medicina somatica acuta, psichiatria e riabilitazione. Nel 2015, non sono state introdotte nuove misurazioni nazionali.

La sicurezza dei pazienti è un criterio essenziale della qualità delle cure. A fine marzo 2015, è stato avviato il progetto nazionale di approfondimento progress! Farmacoterapia sicura nei punti di interfaccia della Fondazione Sicurezza dei pazienti Svizzera, incentrato sulla verifica sistematica della farmacoterapia al momento dell'ammissione. In estate, si è concluso il primo programma pilota progress! Chirurgia sicura, il cui scopo era quello di fare in modo che ospedali e cliniche utilizzino correttamente la checklist chirurgica a ogni operazione per prevenire danni ai pazienti. Nel mese di settembre, Sicurezza dei pazienti Svizzera ha condotto per la prima volta una settimana d'azione dedicata al tema del dialogo con i pazienti, alla quale hanno partecipato numerosi ospedali e cliniche.

In ambito sanitario la trasparenza e la possibilità di effettuare confronti costituiscono le basi essenziali per un incremento della qualità. Per questo motivo H+ ogni anno mette a disposizione dei propri membri un modello per la stesura del rapporto sulla qualità.

I risultati delle misurazioni della qualità pubblicati in tale rapporto si riferiscono ai singoli ospedali e alle singole cliniche. Confrontando i risultati delle misurazioni tra le aziende occorre considerare determinate limitazioni. Da una parte l'offerta di prestazioni ([cfr. Anesso 1](#)) dovrebbe essere simile. Un ospedale di cure di base ad esempio tratta casi diversi da un ospedale universitario, ragione per cui anche i relativi risultati delle misurazioni dovranno essere valutati diversamente. Dall'altra parte gli ospedali e le cliniche dispongono di strumenti di misurazione diversi, che possono distinguersi nella struttura, nell'organizzazione, nel metodo di rilevamento e nella pubblicazione.

Confronti puntuali sono possibili in caso di misurazioni uniformi a livello nazionale, i cui risultati per clinica e ospedale risp. per sede ospedaliera sono aggiustati. Per ulteriori informazioni al riguardo potete fare riferimento ai sottocapitoli del presente rapporto e al sito www.anq.ch/it.

Cordiali saluti



Dr. Bernhard Wegmüller
Direttore H+

Indice

| | |
|---|-----------|
| Colophon | 2 |
| Prefazione di H+ Gli Ospedali Svizzeri | 3 |
| 1 Introduzione | 5 |
| 2 Organizzazione della gestione della qualità | 6 |
| 2.1 Organigramma | 6 |
| 2.2 Persone di contatto della gestione della qualità | 6 |
| 3 Strategia della qualità | 7 |
| 3.1 2 - 3 punti principali nell'ambito della qualità nell'anno di esercizio | 7 |
| 3.2 Obiettivi nell'ambito della qualità raggiunti nell'anno di esercizio 2015..... | 8 |
| 3.3 Sviluppo della qualità nei prossimi anni | 8 |
| 4 Panoramica delle attività nell'ambito della qualità | 9 |
| 4.1 Partecipazione a misurazioni nazionali | 9 |
| 4.2 Svolgimento di altre misurazioni interne | 10 |
| 4.3 Attività e progetti nell'ambito della qualità | 11 |
| 4.3.1 CIRS – imparare dagli errori | 11 |
| 4.4 Panoramica delle certificazioni..... | 12 |
| MISURAZIONI DELLA QUALITÀ | 13 |
| Sondaggi | 14 |
| 5 Soddisfazione dei pazienti | 14 |
| 5.1 Sondaggi propri..... | 14 |
| 5.1.1 Rilevamento della soddisfazione dei pazienti della CPC | 14 |
| 5.2 Gestione dei reclami | 14 |
| 6 Soddisfazione dei collaboratori | 15 |
| 6.1 Sondaggi propri..... | 15 |
| 6.1.1 La soddisfazione del personale di cura della CPC | 15 |
| Qualità delle cure | 16 |
| 7 Misure restrittive della libertà | 16 |
| 7.1 Rilevamento nazionale delle misure restrittive della libertà nella psichiatria per adulti e nella psichiatria infantile e adolescenziale..... | 16 |
| 8 Peso dei sintomi psichici | 17 |
| 8.1 Misurazione nazionale nella psichiatria per adulti..... | 17 |
| 9 Altre misurazioni | 18 |
| 9.1 Altra misurazione interna | 18 |
| 9.1.1 Rilevamento incidenti con utenti | 18 |
| 10 I progetti in dettaglio | 19 |
| 10.1 Progetti in corso | 19 |
| 10.1.1 Analisi del rischio applicata ai principali processi della CPC | 19 |
| 10.2 Progetti conclusi nel 2015 | 19 |
| 10.2.1 La gestione dei farmaci | 19 |
| 10.2.2 La gestione delle cadute in psicogeriatrica | 19 |
| 10.3 Progetti di certificazione in corso | 20 |
| 10.3.1 Adeguamento alla nuova edizione della norma ISO | 20 |
| 11 Conclusione e prospettive | 21 |
| Annesso 1: panoramica dell'offerta dell'istituto | 22 |
| Psichiatria..... | 22 |
| Editore | 23 |

1 Introduzione

Il presente rapporto prende in considerazione la Clinica psichiatrica cantonale (CPC), luogo specialistico di cura intensa e stazionaria con sede a Mendrisio. La CPC fa parte dell'Organizzazione sociopsichiatrica cantonale, ente statale del Canton Ticino che ingloba tutte le strutture ospedaliere e ambulatoriali pubbliche destinate alla presa a carico dell'utente psichiatrico.

Alla CPC sono riconosciuti 140 posti letto per pazienti psichiatrici e psicogeriatrici acuti la cui cura non è possibile con un intervento ambulatoriale o semi-stazionario. Si tratta di persone prevalentemente con scompensi psicotici acuti, gravi neurosi e disturbi di personalità, stati di agitazione e di dipendenza da alcool o da altre sostanze, sindromi psico-organiche scompensate, depressioni con pericolo suicidale. Il trattamento terapeutico, che si avvale di specifiche figure professionali, può comprendere interventi individuali o di gruppo di tipo relazionale, farmacologico, di medicina generale, psicologico, psicoterapeutico, di sostegno, di presa a carico psicocorporea, socioterapeutico e occupazionale.

Il modello organizzativo è di tipo settoriale - Sottoceneri e Sopraceneri - ad eccezione dei reparti destinati alla psicogeriatrica e alla cura delle dipendenze.

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

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

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

2 Organizzazione della gestione della qualità

2.1 Organigramma

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

Risorse umane **90%** sono a disposizione dell'unità operativa che si occupa di gestione della qualità.

Osservazioni

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

2.2 Persone di contatto della gestione della qualità

Direttore OSC Michele Salvini
Direttore OSC
Clinica psichiatrica cantonale
dell'Organizzazione sociopsichiatrica
cantonale (Ticino)
091/816.55.00
michele.salvini@ti.ch

Sig.ra Nathalie Clerici
Responsabile qualità
Clinica psichiatrica cantonale
dell'Organizzazione sociopsichiatrica
cantonale (Ticino)
091/816.56.10
nathalie.clerici@ti.ch

3 Strategia della qualità

Scopo della Clinica psichiatrica cantonale è mettere a disposizione dei diversi utenti, interni ed esterni, le risorse umane e tecnologiche necessarie per poter erogare il servizio offerto, caratterizzato da una presa a carico multidisciplinare dei pazienti psichiatrici e psicogeriatrici acuti. Ai suoi utenti sono garantiti la continuità della terapia e degli interventi riabilitativi atti ad evitare l'assuefazione alla vita stazionaria dell'istituto. Le cure erogate hanno le seguenti funzioni:

- sostenere e supplire l'utente nelle attività della vita quotidiana;
- accompagnarlo nelle situazioni di crisi;
- partecipare attivamente alle misure preventive, diagnostiche e terapeutiche offerte dal territorio;
- partecipare alle azioni di prevenzione delle malattie e degli incidenti, di salvaguardia e promozione della salute. Partecipare ad azioni di riadattamento funzionale e di reinserimento sociale;
- contribuire al miglioramento della qualità e dell'efficacia delle cure ed allo sviluppo delle competenze professionali.

Più in generale, l'Organizzazione sociopsichiatrica cantonale (OSC), di cui fa parte la Clinica psichiatrica cantonale, con l'implementazione del proprio Sistema qualità conforme alla norma ISO 9001:2008, vuole perseguire i seguenti obiettivi:

- Direzione e management: fornire le cure tenendo in considerazione criteri determinanti di efficacia, appropriatezza ed economicità; assicurare che vengano eseguite le attività nell'ambito del mandato di prestazione quadriennale stabilito dal Consiglio di Stato e con quello annuale del Dipartimento della sanità e della socialità; migliorare la trasparenza verso l'interno e l'esterno dell'Organizzazione; migliorare il coordinamento all'interno dell'Organizzazione; mantenere e rinforzare verso l'esterno (pubblico e partners) l'immagine di un importante servizio di riferimento a livello cantonale per le attività svolte; mantenere il livello quantitativo e qualitativo della formazione delle diverse figure professionali che operano nelle strutture OSC.

- Erogazione delle prestazioni: verificare regolarmente le modalità di presa a carico degli utenti, la validità delle procedure operative e la loro applicazione; adottare specifici strumenti per il controllo costante delle attività (indicatori, non conformità, audit); dotarsi di un sistema di prevenzione e correzione delle disfunzioni rilevate; mettere in risalto gli aspetti della presa a carico che meritano di essere maggiormente valorizzati.

- Risorse umane: garantire al proprio personale una formazione adeguata e continua; responsabilizzare i singoli operatori migliorando la chiarezza sull'attribuzione delle responsabilità; assicurare massima trasparenza nei rapporti interni ed esterni; motivare il personale attraverso una completa informazione e la condivisione degli obiettivi posti; facilitare l'inserimento del nuovo personale.

- Miglioramento continuo: assicurare il funzionamento del Sistema qualità sia all'interno dell'OSC sia nei confronti dei partners interni ed esterni all'OSC.

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

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

Audit interni svolti regolarmente nel corso dell'anno; verifica annuale del Sistema gestione qualità (audit esterno).

Analisi dei rischi: è proseguita la valutazione del rischio negli ambiti particolarmente critici emersi dall'analisi effettuata sui principali processi della CPC, approfondendo in particolare la gestione dei farmaci e le cadute in psicogeriatrica.

3.2 Obiettivi nell'ambito della qualità raggiunti nell'anno di esercizio 2015

Implementazione di nuove offerte di presa a carico sul territorio: potenziamento equipe casi complessi sul territorio, sviluppo della psicogeriatría sul territorio e Home treatment.

3.3 Sviluppo della qualità nei prossimi anni

Adeguamento alla nuova edizione della norma ISO: nel 2015 è iniziato il percorso di certificazione secondo la nuova edizione della norma ISO.

A livello di analisi dei rischi, si continuerà ad approfondire la valutazione del rischio in ambiti particolarmente critici emersi dall'analisi dei processi della CPC, che possono avere un impatto importante sul paziente o sull'organizzazione.

In generale, gli ambiti nei quali si opererà in futuro sono definiti nella Pianificazione sociopsichiatrica cantonale 2015-2018, sulla base di un'approfondita analisi dei bisogni emergenti.

Vedi: <http://www4.ti.ch/dss/dsp/osc/pianificazione-e-basi-legali/pianificazione-sociopsichiatrica/>

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 e gli assicuratori sociali federali. Gli scopi dell'ANQ sono il coordinamento dell'attuazione unitaria di misurazioni della qualità in ospedali e cliniche con l'obiettivo di documentare e migliorare la qualità. La metodologia di svolgimento e di analisi sono gli stessi per tutti gli istituti.

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

| Nell'anno in esame, il nostro istituto ha partecipato al piano di misurazione nazionale come segue: | |
|---|--|
| <i>psichiatria</i> | |
| ▪ Psichiatria per adulti | |
| – Peso dei sintomi (valutazione da parte di terzi) | |
| – Peso dei sintomi (autovalutazione) | |
| – Misure restrittive della libertà | |

4.2 Svolgimento di altre misurazioni interne

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

| Il nostro istituto ha svolto le seguenti inchieste di soddisfazione interne: |
|--|
| <i>Soddisfazione dei pazienti</i> |
| <ul style="list-style-type: none">▪ Rilevamento della soddisfazione dei pazienti della CPC |
| <i>Soddisfazione dei collaboratori</i> |
| <ul style="list-style-type: none">▪ La soddisfazione del personale di cura della CPC |
| Il nostro istituto ha svolto le seguenti misurazioni interne: |
| <i>Altre misurazioni</i> |
| <ul style="list-style-type: none">▪ Rilevamento incidenti con utenti |

4.3 Attività e progetti nell'ambito della qualità

Di seguito potete trovare un elenco delle attività permanenti e dei progetti di qualità in corso.

Analisi del rischio applicata ai principali processi della CPC

| | |
|---|---|
| Obiettivo | Analizzare i principali processi della CPC, facendo emergere i rischi principali e definendo dei piani di miglioramento. |
| Settore nel quale si svolge l'attività o il progetto | Intero istituto |
| Durata Durata (dal ... al) | Dal 2016 al 2017 |
| Tipo di attività/di progetto | Si tratta di un progetto interno . |
| Motivazione | Individuare delle barriere efficaci in grado di limitare i rischi evidenziati nell'analisi dei principali processi della CPC. |
| Metodo | FMECA di processo |
| Gruppi professionali coinvolti | personale di cura della CPC |

4.3.1 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 individuando eventuali lacune organizzative e/o nelle procedure di lavoro (lacune di sistema) e permettendo in questo modo di adottare le necessarie misure di miglioramento.

Il nostro istituto non ha ancora introdotto il sistema CIRS.

Motivazione in caso di mancata partecipazione:

Al momento non riteniamo necessario introdurre un CIRS, poiché, all'interno del nostro Sistema gestione qualità disponiamo già di diversi strumenti per la rilevazione degli errori e degli eventi non conformi, con successiva analisi.

4.4 Panoramica delle certificazioni

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

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 Sondaggi propri

5.1.1 Rilevamento della soddisfazione dei pazienti della CPC

L'obiettivo dell'inchiesta è quello di conoscere il grado di soddisfazione dei pazienti ricoverati alla Clinica psichiatrica cantonale su degli aspetti specifici. A questo scopo, il personale di cura consegna il formulario PoC18 ai pazienti ricoverati (a determinate cadenze durante il ricovero e in caso di trasferimento da un reparto all'altro) e ai pazienti in fase di dimissione.

Il PoC18 è un questionario di autovalutazione composto da 18 domande con risposte a scelta multipla e due domande a risposta libera. Temi: soddisfazione complessiva, soddisfazione riguardo alla qualità dell'informazione e della comunicazione, ai rapporti interpersonali e alla continuità dell'assistenza post-ospedaliera.

La Sondaggio tra i pazienti è stata svolta nel 2015 in tutti i reparti .

Il nostro istituto rinuncia alla pubblicazione dei risultati.

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

5.2 Gestione dei reclami

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

6 Soddisfazione dei collaboratori

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

6.1 Sondaggi propri

6.1.1 La soddisfazione del personale di cura della CPC

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

La Sondaggio tra i collaboratori è stata svolta nel 2011 in tutti i reparti .

La prossima Sondaggio tra i collaboratori è previsto nel 2016.

| Informazioni relative alla misurazione | |
|--|--|
| Metodo/strumento sviluppato internamente | |

Qualità delle cure

7 Misure restrittive della libertà

7.1 Rilevamento nazionale delle misure restrittive della libertà nella psichiatria per adulti e nella psichiatria infantile e adolescenziale

L'EFM (dal tedesco Erfassung Freiheitsbeschränkender Massnahmen) rileva quale minimal data set l'impiego di misure restrittive della libertà, tematica eticamente molto sensibile e da trattare con la massima cura. Le misure restrittive della libertà dovrebbero essere attuate raramente e ben motivate e soprattutto impiegate unicamente nel rispetto delle disposizioni nazionali e cantonali vigenti. Chi gestisce i casi al momento dell'applicazione della restrizione rileva l'isolamento, le immobilizzazioni e le medicazioni coercitive come pure misure cautelari sulla sedia e nel letto, come ad esempio sbarre davanti alla sedia, spondine per il letto, coperte ZEWI.

Maggiori informazioni: www.anq.ch/it/psychiatrie

Risultati

Poiché le misurazioni dell'ANQ sono state concepite per confronti tra ospedali e cliniche, i risultati specifici degli ospedali o delle cliniche sono soltanto in parte significativi. L'ANQ pubblica i risultati delle misurazioni sul proprio sito web www.anq.ch utilizzando una raffigurazione che permette il confronto.

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

La Clinica psichiatrica cantonale persegue ormai da tempo la politica della contenzione 0 e della non adozione di misure di limitazione della libertà tipiche della psicogeriatrica. Ciò è stato possibile grazie all'enorme impegno del personale di cura, che tramite specifiche modalità di intervento (coinvolgimento dell'equipe mobile, presa a carico intensiva, rapporto 1:1, etc.) gestiscono le situazioni di crisi.

Informazioni relative alla misurazione

| | |
|---------------------|--|
| Istituto di analisi | Universitäre Psychiatrische Kliniken (UPK) Basel |
| Metodo / strumento | EFM |

8 Peso dei sintomi psichici

8.1 Misurazione nazionale nella psichiatria per adulti

Le direttive di misurazione dell'ANQ nella psichiatria per adulti valgono da luglio 2012 per tutti i settori dell'assistenza ospedaliera (incl. i reparti psichiatrici di un ospedale acuto, la psicosomatica, le cliniche specializzate nella cura delle dipendenze e la gerontopsichiatria), ma non per le cliniche diurne e le offerte ambulatoriali.

Per tutti i pazienti in psichiatria, viene rilevato il peso dei sintomi (numero e gravità dei sintomi di un disturbo psichico) al momento dell'ammissione e della dimissione. Il risultato della cura viene in seguito valutato come cambiamento del peso dei sintomi tra l'ammissione e la dimissione.

I responsabili del caso e i pazienti valutano il peso dei sintomi all'ammissione e alla dimissione con un apposito questionario.

L'HoNOS Adults (Health of the Nation Outcome Scales) rileva il cambiamento del peso dei sintomi di un paziente sulla base di 12 domande-item. Il rilevamento poggia sull'apprezzamento dei responsabili del caso (valutazione da parte di terzi).

La BSCL (Brief Symptom Checklist) rileva il cambiamento del peso dei sintomi di un paziente sulla base di 53 domande-item. Il rilevamento poggia sull'apprezzamento e sulla percezione del paziente (autovalutazione).

Maggiori informazioni: www.anq.ch/it/psychiatrie

Risultati

Poiché le misurazioni dell'ANQ sono state concepite per confronti tra ospedali e cliniche, i risultati specifici degli ospedali o delle cliniche sono soltanto in parte significativi. L'ANQ pubblica i risultati delle misurazioni sul proprio sito web www.anq.ch utilizzando una raffigurazione che permette il confronto.

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

Motivazione

Non si ritiene necessario pubblicare i risultati. L'analisi di questi dati permette, a livello interno, di approfondire la riflessione circa l'efficacia dell'intervento terapeutico.

| Informazioni relative alla misurazione | |
|--|---|
| Istituto di analisi | Cliniche psichiatriche universitarie (UPK) Basilea |
| Metodo / strumento | HoNOS Adults (Health of the Nation Outcome Scales) e BSCL (Brief Symptom Checklist) |

9 Altre misurazioni

9.1 Altra misurazione interna

9.1.1 Rilevamento incidenti con utenti

Rilevamento dei dati riguardanti gli incidenti avvenuti con gli utenti della CPC e successiva analisi dei dati.

La misurazione è stata svolta nel 2015 in tutti i reparti .

Il nostro istituto rinuncia alla pubblicazione dei risultati.

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

10 I progetti in dettaglio

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

10.1 Progetti in corso

10.1.1 Analisi del rischio applicata ai principali processi della CPC

Si tratta di un progetto interno volto ad analizzare i principali processi della CPC utilizzando la metodica FMECA di processo. Lo scopo è quello di fare emergere i rischi principali e di definire dei piani di miglioramento, individuando delle barriere efficaci in grado di limitare i rischi stessi. L'analisi della FMECA è svolta con il personale di cura della CPC (medici, psicologi, infermieri).

Per il 2016 e il 2017, si decide di ampliare anche a tutti i principali processi dell'Organizzazione sociopsichiatrica cantonale, di cui la CPC fa parte, l'analisi del rischio e di creare un sistema integrato di monitoraggio della stessa, in grado di ottemperare ai requisiti della nuova edizione della norma. Inoltre, si aggiorneranno i rischi e le eventuali misure preventive dei processi su cui è già stata effettuata la FMECA, dato che nel frattempo tali processi sono stati sottoposti a revisione.

10.2 Progetti conclusi nel 2015

10.2.1 La gestione dei farmaci

Nell'ambito della gestione dei farmaci è stato svolto un progetto interno in due reparti della CPC, con l'obiettivo di analizzare le segnalazioni fatte dagli operatori di cura in tale ambito, di individuare eventuali criticità e di proporre delle specifiche azioni di miglioramento.

Per la rilevazione dei dati è stato usato uno strumento interno del Sistema gestione qualità, compilato dal personale di cura.

Un gruppo di lavoro interdisciplinare ha analizzato le criticità emerse dalle segnalazioni fatte dagli operatori e ha definito delle specifiche azioni di miglioramento.

In particolare, sono stati migliorati degli aspetti delle attività delle équipes ed è stato modificato il processo di gestione dei farmaci, dettagliando maggiormente le attività da svolgere durante le fasi di preparazione e di distribuzione dei farmaci.

10.2.2 La gestione delle cadute in psicogeriatría

Nell'ambito della prevenzione delle cadute in psicogeriatría è stato svolto un progetto interno, con l'obiettivo di analizzare i fattori di rischio correlati alle cadute e di definire delle misure preventive per diminuire i rischi evidenziati.

Per la rilevazione dei dati sono stati usati degli strumenti specifici proposti dall'Associazione per la Prevenzione degli incidenti delle persone anziane (PIPA), compilati dal personale di cura.

Un gruppo di lavoro interdisciplinare ha analizzato le criticità emerse dalle segnalazioni fatte dagli operatori, legate alle caratteristiche dell'utente e all'ambiente di cura. Ciò ha permesso di adottare degli accorgimenti specifici per prevenire le cadute e per diminuire le conseguenze sull'ospite.

10.3 Progetti di certificazione in corso

10.3.1 Adeguamento alla nuova edizione della norma ISO

Nel 2015, ha preso avvio il percorso di certificazione secondo la nuova edizione della norma ISO, che coinvolgerà tutte le strutture dell'Organizzazione sociopsichiatrica cantonale, di cui fa parte la Clinica psichiatrica cantonale.

Una volta terminata la FMECA dei principali processi (vedi 10.1 Progetti in corso) , si svilupperà un sistema che preveda per ogni processo l'analisi del contesto e delle opportunità, che confluiscono nell'analisi del rischio.

11 Conclusione e prospettive

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

- alla Pianificazione sociopsichiatrica cantonale, nella quale si definiscono, dopo l'analisi dei bisogni emergenti della società odierna, gli ambiti di intervento prioritari;
- al Sistema gestione qualità che ha permesso, anche con l'apporto di audit esterni, di meglio sistematizzare gli aspetti della realtà ospedaliera che vanno tenuti sotto controllo.

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. L'offerta di prestazioni sulla statistica medica più aggiornata dell'Ufficio federale di statistica. Queste si riferiscono solamente a pazienti con trattamento stazionario.

Trovate maggiori informazioni sull'offerta dell'istituto sul portale info-ospedali.ch e nell'ultimo rapporto annuale, scaricabile dal link seguente.

Psichiatria

Offerta in psichiatria

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

Osservazioni

La Clinica psichiatrica cantonale fa parte di un'organizzazione più ampia, l'Organizzazione sociopsichiatrica cantonale, che include anche strutture ambulatoriali per adulti (Servizi psico-sociali, Servizio di psichiatria e psicologia medica per la psichiatria di liaison), strutture per minori (Servizi medico-psicologici per la cura ambulatoriale e Centri psico-educativi per la cura semi-stazionaria), il Centro abitativo ricreativo e di lavoro per la cura di utenti psichiatrici adulti e anziani, i Centri diurni per adulti. Si dispone inoltre di un Laboratorio di psicopatologia del lavoro.

Vi sono collaborazioni puntuali con la psichiatria privata ambulatoriale e ospedaliera e, per quanto riguarda la casistica psicogeriatrica, con i servizi territoriali e le strutture che operano nel medesimo ambito.

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/prestazioni_di_servizi/qualita_e_sicurezza_per_i_pazienti/rapporto_sulla_qualita/



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 di questo rapporto sulla qualità è stato elaborato in collaborazione con il gruppo guida del **QABE** (Sviluppo della qualità nelle cure acute degli ospedali del Canton Berna).

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

Si veda anche:

www.hplus.ch/it/servicenav/portrait/commissioni_di_specialisti/qualita_somatica_acuta_fkqa



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.



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).



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



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