

***Gradimento, usabilità e utilità dei metodi e degli
strumenti dell'Osservatorio Buone Pratiche per la
sicurezza dei pazienti***

Febbraio 2010

Agenas – Sezione Qualità e Accreditamento
Osservatorio Buone Pratiche per la Sicurezza dei Pazienti

Dott. Giovanni Caracci

Dott.ssa Barbara Labella

Dott.ssa Roberta De Blasi

Tel 06 42749387

Email: deblasi@agenas.it

Sommario

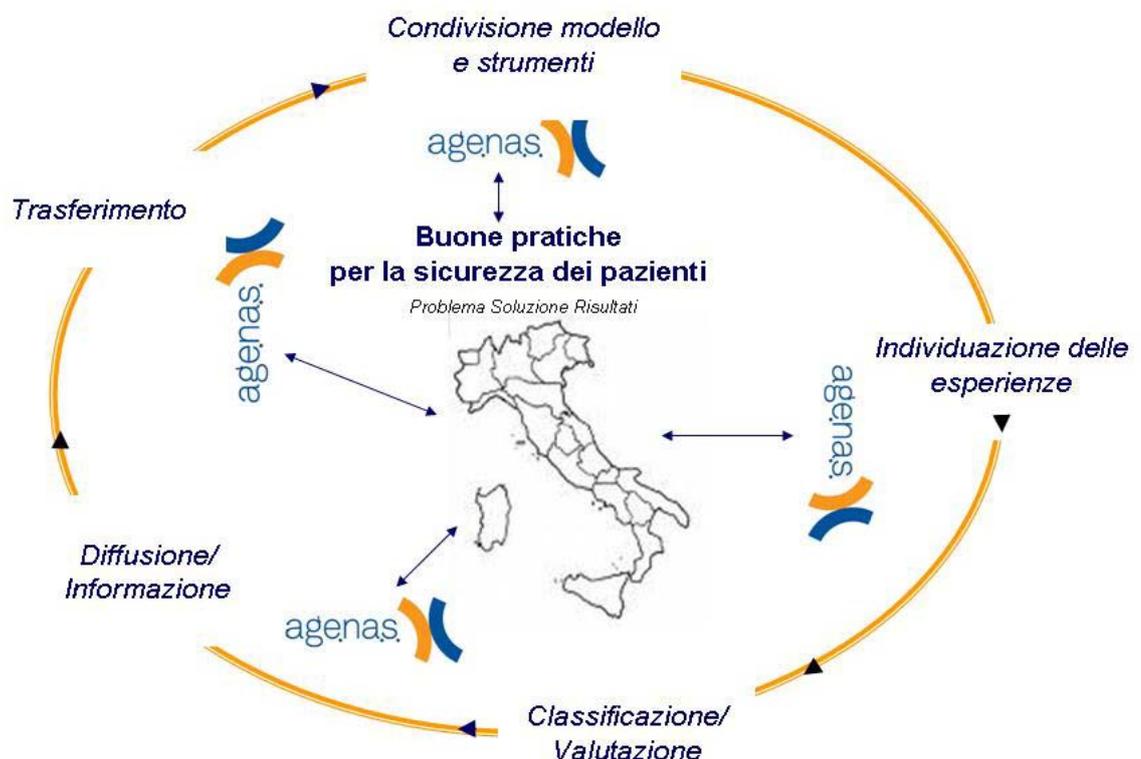
1. Introduzione	7
2. Il metodo e gli strumenti.....	8
3. I risultati	14
3.1 Utilità e usabilità degli strumenti	14
3.2 Proposte e suggerimenti	16

1. Introduzione

Nel dicembre 2009, in parallelo alla fase di elaborazione delle informazioni ricevute in risposta alla *call for good practice 2009*, l'Osservatorio Buone Pratiche dell'Agenas ha avviato una indagine volta a rafforzare la condivisione con le Regioni, con le Organizzazioni Sanitarie e con i Professionisti in merito ai metodi e agli strumenti sviluppati e adottati dall'Osservatori.

Tale attività rientra in quella che si ritiene una fase fondamentale del ciclo delle buone pratiche (Figura 1) ossia la fase di condivisione, su cui è fondato il processo di miglioramento continuo dell'Osservatorio stesso e da cui dipende il conseguimento degli obiettivi che lo stesso si è prefisso.

Figura 1. Il ciclo delle buone pratiche



2. Il metodo e gli strumenti

L'indagine sul gradimento, sull'usabilità e sull'utilità dei metodi e degli strumenti dell'Osservatorio Buone Pratiche per le finalità che questo si è prefisso (http://www.agenas.it/buone_pratiche/obp.htm) era finalizzata a raccogliere giudizi, osservazioni e suggerimenti in merito agli strumenti e i metodi dell'Osservatorio, sia per quanto attiene gli aspetti tecnici (modalità di compilazione e inoltro delle schede) che ai contenuti dell'iniziativa, con l'obiettivo finale di rendere i risultati delle attività dell'Osservatorio e le future *call for good practice* più utili e fruibili per le Regioni e per i Professionisti.

L'indagine si è rivolta a tutti coloro che hanno partecipato alle *call for good practice* 2008 e/o 2009, inviando all'Osservatorio, in accordo con la procedura definita da ciascuna Regione, le loro esperienze di miglioramento della sicurezza dei pazienti e ai referenti regionali che hanno coordinato le iniziative a livello locale.

Essa è stata realizzata nel periodo 15 dicembre 2009 - 18 gennaio 2010, attraverso un questionario standardizzato e semistrutturato (riportato nelle pagine seguenti) predisposto in formato elettronico (file pdf compilabile) e inviato per posta elettronica a tutti i referenti delle esperienze presenti nel database dell'Osservatorio.

Invia tramite posta elettronica

Resetta campi

Invia modulo



QUESTIONARIO DI FEEDBACK

Il presente questionario è rivolto a tutti i professionisti che hanno partecipato alle Call for good practice 2008 e/o 2009 inviando all'Osservatorio Buone Pratiche, in accordo con la procedura definita da ciascuna Regione, le loro esperienze di miglioramento della sicurezza dei pazienti.

La condivisione dei contenuti, delle metodologie e delle procedure rappresenta il punto di partenza del "ciclo delle buone pratiche" inteso sia nella sua accezione di sequenza di fasi/attività che come circolo di miglioramento continuo dei metodi e degli strumenti dell'Osservatorio e dei risultati da esso conseguiti principalmente in termini di miglioramento della sicurezza dei pazienti.

Lo scopo del questionario è quello di raccogliere osservazioni e suggerimenti da parte dei partecipanti alle iniziative, con l'obiettivo finale di migliorare i metodi e gli strumenti dell'Osservatorio Buone Pratiche e di rendere i risultati più utili e fruibili per le Regioni e i professionisti.

Le domande seguenti mirano ad acquisire il parere dei partecipanti alle attività dell'Osservatorio sia in merito ai contenuti dell'iniziativa ed ai risultati da essa conseguiti che agli aspetti tecnici quali modalità di compilazione delle schede e successivo processo di inoltro all'Agenas.

1. Contenuti delle schede di rilevazione e modalità di compilazione/trasmissione

Per la descrizione delle esperienze l'Agenas ha predisposto una scheda, che, nella Call 2009 è stata informatizzata e aggiornata/integrata in accordo con gli standard internazionali (Linee guida SQUIRE per la presentazione dei progetti di miglioramento della qualità). Ad essa è stato associato un software per il calcolo dei costi sostenuti per la realizzazione degli interventi. Entrambi gli strumenti, scaricabili dal sito dell'Agenas possono essere salvata in formato xml (o esportati in formato rtf) e trasmessi via e-mail.

1a) Ritiene che le informazioni contenute nella scheda siano adeguate per l'obiettivo dell'Osservatorio di promuovere il trasferimento delle esperienze?

SÌ NO

Se ha risposto "NO", secondo Lei in cosa andrebbe modificato?

1b) Ritiene che le modalità di compilazione e di trasmissione delle schede informatizzate siano sufficientemente semplici ?

SÌ NO

Se ha risposto "NO", quali sono stati i problemi che ha riscontrato?

1c) Risulterebbe più semplice utilizzare una scheda da compilare on-line e sottomettere all'Osservatorio in accordo con le procedure di validazione della Regione?

SÌ NO

2. Archivio web delle esperienze

Tutte le esperienze inviate all'Osservatorio in risposta alle call annuali, vengo rese disponibili per la consultazione, previa autorizzazione degli autori, in un apposito archivio web creato nel sito dell'Agenas. Il database può essere consultato in base ad alcuni criteri di ricerca (regione, titolo, raccomandazione, evento) ed è abilitata la ricerca testuale per parole chiave nel titolo e nell'intera documentazione riferita a ciascuna esperienza.

Tutte le esperienze pubblicate on line sono state classificate in tre categorie (Buone Pratiche, Buone Pratiche Potenziali e Iniziative) in base al loro stato di avanzamento e alla rispondenza ai criteri definiti nelle Call.

2a) Ritiene che l'archivio WEB delle esperienze sia un valido strumento di divulgazione?

SÌ NO

2b) L'archivio WEB le è risultato utile per "apprendere" dalle esperienze altrui e "migliorare" le sue attività?

SÌ NO

2c) Ha incontrato difficoltà nella consultazione di tale archivio?

SÌ NO

Se ha risposto "Sì", in quale ambito ha riscontrato tali difficoltà?

Criteri di ricerca (titoli, regioni, eventi, raccomandazioni)

Suddivisione nelle tre macro-categorie (BP, BPP, I)

Ricerca testuale

Altro

3. Il trasferimento delle esperienze

In riferimento all'obiettivo di sensibilizzazione al trasferimento delle esperienze:

3a) Ha contattato qualche collega e/o organizzazione sanitaria facente parte del "network" dell'Osservatorio Buone Pratiche per avere Informazioni di dettaglio su specifiche esperienze presenti nel database ?

SÌ NO

3b) È stato contattato da qualche collega e/o organizzazione sanitaria?

SÌ NO

3c) C'è stato un seguito a tali contatti (in termini di replicazione delle esperienze)?

SÌ NO

4. Altre informazioni

4a) Ritiene soddisfacente il supporto fornito dal personale dell'Agenzia?

SÌ NO

Se ha risposto "NO", a Suo parere, cosa si potrebbe migliorare?

4b) Quali potrebbero essere secondo lei gli ulteriori sviluppi dell'Osservatorio e le azioni da intraprendere per sfruttare al meglio le informazioni acquisite tramite la *Call for Good Practice*?

Le Call, prevedono annualmente delle aree tematiche su cui focalizzare la raccolta delle esperienze (es. per la Call 2009 le raccomandazioni per la prevenzione degli eventi sentinella).

4c) Ha qualche suggerimento per lo Special Focus da prevedere nella *Call for Good Practice 2010*?

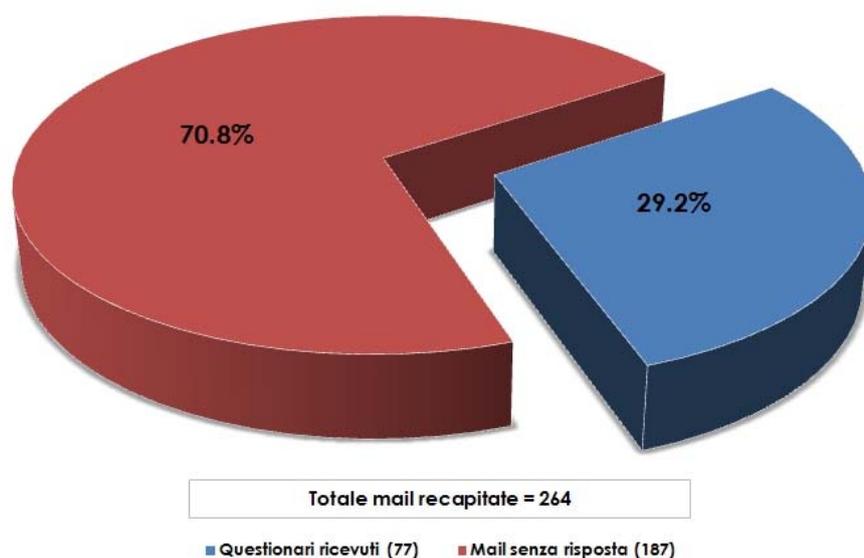
3. I risultati

Il questionario è stato inviato via posta elettronica a 315 professionisti indicati come referenti delle esperienze inviate all'Osservatorio; 51 messaggi sono risultati non recapitati (per indirizzo di posta elettronica errato, variato o per casella di posta piena).

La percentuale di risposte, sul totale dei messaggi recapitati (264) è pari al 29,2%, corrispondente a 77 questionari compilati e rispediti in formato elettronico (Figura 2. La risposta all'indagine).

Il 100% dei questionari ricevuti risulta compilato in tutti i campi a risposta chiusa.

Figura 2. La risposta all'indagine



3.1 Utilità e usabilità degli strumenti

Dall'analisi dei questionari ricevuti è emerso che la quasi totalità dei professionisti interpellati (97%) reputa che le informazioni contenute nella scheda di rilevazione delle esperienze siano adeguate per l'obiettivo dell'Osservatorio di promuovere il trasferimento delle buone pratiche. Il 5,2% dei professionisti ritiene, invece, che la scheda così

strutturata lasci poco spazio ad una completa e chiara descrizione dell'esperienza; costoro preferirebbero che la scheda di rilevazione contenesse un numero maggiore di campi liberi.

In risposta al quesito su eventuali difficoltà tecniche incontrate nella compilazione e/o trasmissione della scheda, il 79% dei professionisti dichiara di non aver incontrato difficoltà nella compilazione e/o nella trasmissione; coloro che invece hanno incontrato difficoltà segnalano, tra i problemi più frequenti, quelli relativi al salvataggio delle informazioni immesse, all'impossibilità di aggiornare i dati in momenti successivi e la necessità di aggiornare il sistema operativo che richiede l'intervento degli informatici amministratori del sistema. Risulta interessante notare che le difficoltà tecniche sono risultate meno problematiche per i professionisti nei casi in cui uffici interni della Regione e/o delle Aziende (molto spesso Uffici Qualità) si sono posti quali coordinatori dell'iniziativa a livello locale fornendo supporto diretto ai partecipanti.

Il 68% dei professionisti ha risposto in maniera affermativa alla possibilità di compilare la scheda di rilevazione on-line, evitando il download, il salvataggio e l'invio per posta elettronica della scheda.

La seconda parte del questionario verteva sull'utilizzo dell'archivio web delle esperienze che, a parere quasi unanime dei rispondenti (96%), risulta un valido strumento di divulgazione ed è stato utile, nell'82% dei casi, ad "apprendere" dall'esperienza altrui e migliorare il proprio lavoro.

Le difficoltà riscontrate nella consultazione dell'archivio web (il 14% dei rispondenti ha incontrato delle difficoltà), sono risultate principalmente nei criteri di ricerca. Alcuni professionisti hanno suggerito di integrare i criteri di consultazione del database prevedendo anche una ricerca per argomento o per disciplina/assistenza.

Alla domanda relativa alla eventualità di aver contattato colleghi e/o organizzazioni sanitarie facenti parte del network dell'Osservatorio Buone Pratiche con l'obiettivo di acquisire informazioni di dettaglio su specifiche esperienze presenti nel database, il 90% ha risposto di non aver avviato alcun contatto. Nei casi in cui i professionisti hanno dichiarato di aver contattato o di essere stati contattati da colleghi, risulta che tali relazioni hanno avuto un seguito in termini di replicazione delle esperienze.

Il supporto fornito dal personale dell'Agenas è stato ritenuto soddisfacente dal 99% di coloro che ne hanno fatto ricorso.

3.2 Proposte e suggerimenti

L'ultima parte del questionario mirava ad acquisire osservazioni e suggerimenti in merito ai futuri sviluppi dell'Osservatorio e le azioni da intraprendere per sfruttare al meglio le informazioni acquisite tramite le *call for good practice*. A tale proposito il 14% dei rispondenti ha proposto l'organizzazione di convegni e iniziative seminariali a livello nazionale, eventualmente con cadenza annuale e indipendenti da altri eventi sul tema della sicurezza dei pazienti, in cui le regioni possano confrontarsi su problemi particolari e/o giornate di approfondimento destinate ai Risk Manager e i Responsabili Qualità su temi specifici. È stato inoltre proposto che l'Osservatorio si faccia da tramite/promotore per l'organizzazione di incontri periodici monotematici, anche a livello di singole regioni, con i referenti delle buone pratiche così da favorire l'attività di *networking* tra colleghi della stessa Regione.

È stato suggerito un ulteriore potenziamento del servizio web finalizzato ad una maggiore divulgazione dell'Osservatorio e delle esperienze da esso raccolte e l'utilizzo, per la stessa finalità, di ulteriori strumenti di comunicazione quali riviste specializzate. È stato inoltre suggerito il coinvolgimento delle società scientifiche e delle associazioni professionali (collegi e ordini) per una maggiore e più capillare diffusione delle pratiche di comprovata efficacia, efficienza e qualità e per la diffusione delle informazioni ai professionisti per area tematica di interesse.

Viene proposto che l'Osservatorio fornisca una maggiore selezione delle esperienze ricevute, tralasciando quelle di difficile comprensione o quelle che affrontano problemi noti e già risolti e/o una valutazione più selettiva delle esperienze presentate che consenta di evidenziare le vere eccellenze in termini di efficacia pratica documentata, rilievo clinico, economico, di soddisfazione del target, dimensioni potenziali del target e generalizzabilità. Da ciò potrebbero anche derivare delle linee guida nazionali quali risultato delle esperienze di successo realizzate in più di una organizzazione sanitaria.

Altre proposte avanzate dai professionisti partecipanti all'indagine riguardano il coinvolgimento ufficiale delle Direzioni Aziendali, la realizzazione di un forum aperto agli operatori per lo scambio di informazioni in merito a "problematiche quotidiane" e il ruolo dell'Osservatorio anche quale divulgatore in lingua italiana di linee guida e documenti di interesse per il tema della sicurezza dei pazienti prodotti dalle principali organizzazioni internazionali. Viene suggerita la realizzazione di una pubblicazione annuale e la costruzione di un "Catalogo delle buone pratiche" suddiviso per aree tematiche.

Ulteriori interessanti proposte dai professionisti riguardano la verifica dell'applicazione delle buone pratiche e il monitoraggio tramite visite sul campo nonché il ruolo dell'Osservatorio quale promotore della implementazione, a livello nazionale, delle iniziative particolarmente significative/efficaci con il supporto dei referenti delle stesse iniziative.

L'ultima domanda del questionario verteva su eventuali suggerimenti in merito alle aree tematiche su cui focalizzare l'attenzione nella edizione 2010 della *call for good practice*.

Sono state avanzate numerose ed interessanti proposte.

Con maggiore frequenza è stato suggerito di focalizzare la *call 2010* sulla sicurezza in ambito chirurgico e sulle tecnologie biomediche e/o i sistemi informatici. Altri professionisti ritengono le infezioni ospedaliere una tematica di interesse prioritario per la raccolta delle buone pratiche e altrettanti propongono di focalizzare l'attenzione, anche per il 2010, sulle raccomandazioni per la prevenzione degli eventi sentinella.

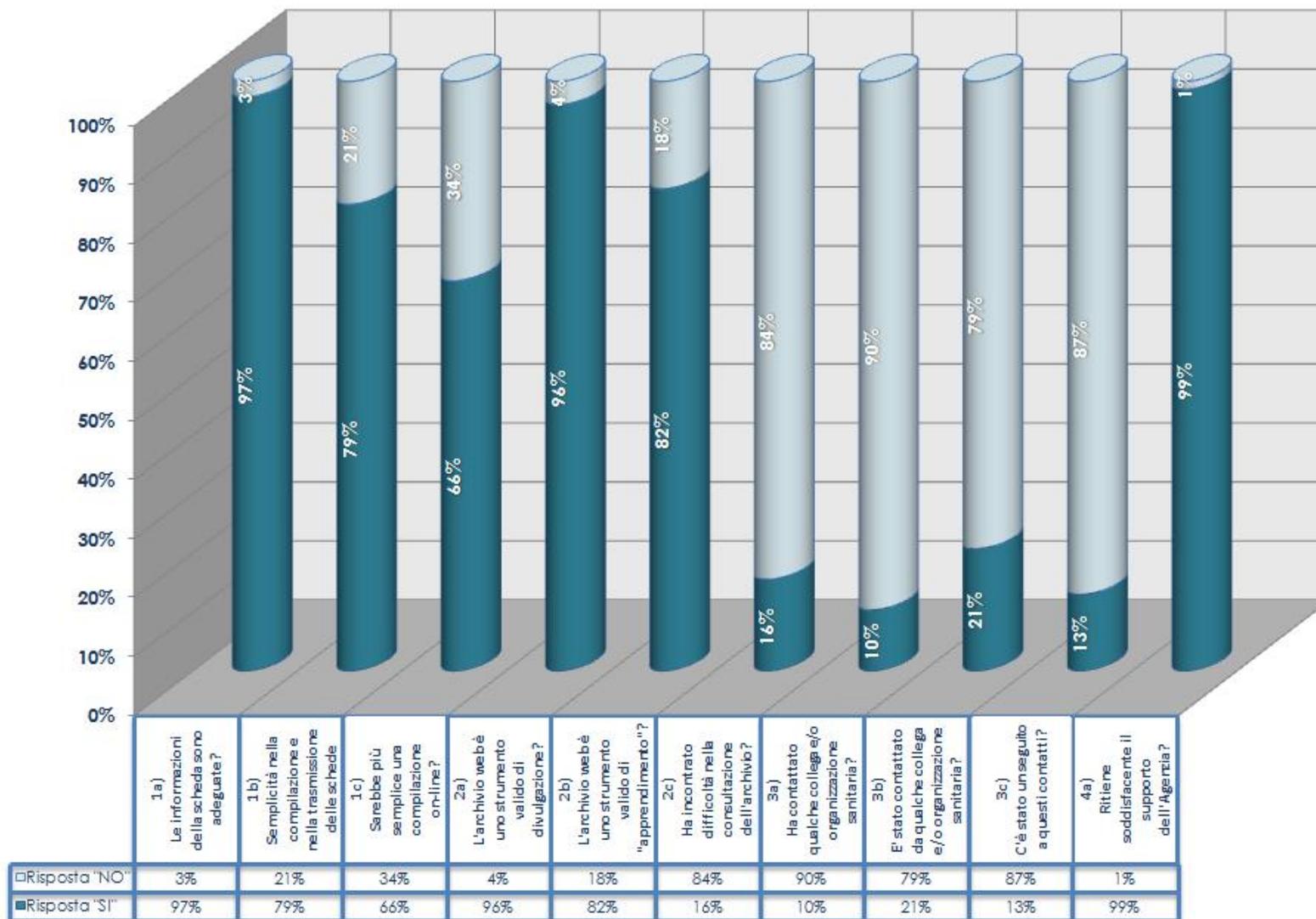
Le altre proposte avanzate dai rispondenti all'indagine riguardano ciascuno dei seguenti temi:

- innovazione
- gestione dei farmaci
- incident reporting
- documentazione sanitaria
- comunicazione al cittadino/coinvolgimento del paziente
- sicurezza in ambito domiciliare
- obiettivi internazionali di sicurezza
- appropriatezza ed etica delle risorse

- team e team building
- terapia del dolore
- disease mongering – selling sickness
- clima aziendale
- audit clinico
- formazione
- errore diagnostico
- applicazione protocolli e linee guida

Una sintesi dei risultati dell'indagine, per ciascuna delle domande a risposta chiusa presenti nel questionario, viene proposta nella Figura 3 - Sintesi dei risultati dell'indagine.

Figura 3. Sintesi dei risultati dell'indagine



Si ringraziano tutti coloro che, rispondendo al questionario, hanno fornito un prezioso feedback sui metodi e sugli strumenti dell'Osservatorio Buone Pratiche.

Sulla base delle criticità segnalate, dei suggerimenti e delle proposte avanzate e in accordo con il ciclo delle buone pratiche, è attualmente in corso di progettazione la *call for good practice 2010*.

Il presente documento verrà inviato in formato elettronico a tutti i professionisti coinvolti nell'indagine e verrà reso disponibile per il download sul sito Agenas (www.agenas.it)

