

L'Osservatorio Buone Pratiche: il feedback dei professionisti

di **Barbara Labella, Roberta De Blasi, Quinto Tozzi, Giovanni Caracci**
Agenas - Agenzia nazionale per i servizi sanitari regionali

Nel dicembre 2009, in parallelo alla fase di elaborazione delle informazioni ricevute in risposta alla call for good practice 2009¹, l'Osservatorio Buone Pratiche dell'Agenas ha avviato un'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'Osservatorio.

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 si fonda il processo di miglioramento continuo dell'Osservatorio e da cui dipende il conseguimento degli obiettivi che lo stesso si è prefisso.

IL METODO E GLI STRUMENTI

L'indagine sul gradimento, sull'usabilità e sull'utilità dei metodi e degli strumenti dell'Osservatorio Buone Pratiche (http://www.agenas.it/buone_pratiche/obp.htm) è stata realizzata al fine di raccogliere giudizi, osservazioni e suggerimenti sugli strumenti e sui metodi dell'Osservatorio, sia per quanto attiene gli aspetti tecnici (modalità di compilazione e inoltro delle schede) che i 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 sicu-

¹ Le *call for good practice* rappresentano lo strumento utilizzato dall'Osservatorio Buone Pratiche di Agenas per l'individuazione e la raccolta delle esperienze di miglioramento della sicurezza dei pazienti realizzate dalle Regioni, dalle organizzazioni sanitarie e dai professionisti. Attraverso le *call for good practice* 2008 e 2009 sono state raccolte, ad oggi, circa 700 esperienze.

Figura 1 - Il ciclo delle buone pratiche



rezza dei pazienti e ai referenti di ciascuna Regione che hanno coordinato le iniziative a livello locale.

L'indagine è stata condotta nel periodo 15 dicembre 2009 - 18 gennaio 2010, attraverso un questionario standardizzato e semistrutturato inviato in formato elettronico (file pdf compilabile) ai 315 referenti delle esperienze presenti, ad oggi, nel database dell'Osservatorio.

I RISULTATI

Il questionario (Figura 2) è stato inviato via posta elettronica a 315 professionisti; 51 messaggi sono risultati non recapitati (per indirizzo di posta elettronica errato, variato o per cassetta di posta piena).

La percentuale di risposte, sul totale dei mes-

saggi recapitati (264) è pari al 29,2%, corrispondente a 77 questionari compilati e rispediti in formato elettronico. Il 100% dei questionari ricevuti risulta compilato in tutti i campi a risposta chiusa.




Utilità e usabilità degli strumenti

Dall'analisi dei questionari ricevuti è emerso che la quasi totalità dei professionisti consultati (97%) reputa che le informazioni contenute nella scheda di rilevazione delle esperienze siano adeguate per il conseguimento dell'obiettivo dell'Osservatorio di promuovere il trasferimento delle buone pratiche. Alcuni professionisti ritengono, invece, che la scheda così strutturata lasci poco spazio ad una completa e chiara descrizione

segue a pag. 92 ►

Figura 2 - Questionario di feedback

Sei un medico professionista
Sei un medico
Sei un infermiere

1. Contesti delle schede di rilevazione e modalità di compilazione/consultazione

Per la compilazione delle schede di rilevazione è previsto un servizio online (SIS) con il quale è possibile o direttamente integrare in occasione dei controlli (in itinere) o successivamente (dopo la fine del controllo) per la consultazione dei risultati e l'aggiornamento della scheda. Nel sito è stato creato un software per il controllo dei dati inseriti per la compilazione degli indicatori. Entrambi gli strumenti, basati sul cloud computing, possono essere utilizzati in formato web o scaricati (in formato PDF) e installati in un PC.

1a) Saresti così le informazioni contenute nella scheda sono adatte per il controllo del Direttore di provincia o di Istituto nella valutazione?

SI NO

Se hai risposto "NO", spiega la tua opinione in modo sintetico e motivato:

1b) Saresti così le modalità di consultazione e di aggiornamento delle schede informatizzate sufficientemente semplici?

SI NO

Se hai risposto "NO", spiega quali problemi hai riscontrato:

1c) Saresti così le schede di rilevazione (in formato PDF) da compilare online e scaricabili in formato PDF, in accordo con il protocollo di valutazione della Regione?

SI NO

2. Archiviazione delle schede

Tutte le informazioni relative al Questionario in formato elettronico, vengono archiviate per la consultazione, previa autorizzazione degli utenti. In un secondo momento vengono trasferite alla Agenzia. Il database può essere consultato in base ad alcuni criteri di ricerca (regione, ruolo, specializzazione, evento) ed è possibile di trovare le schede per ricerca chiave nel titolo o nel testo contenente il nome della struttura ospedaliera.

Tutte le schede pubblicate sul sito sono state classificate in tre categorie (Buone Pratiche, Buone Pratiche Potenziali e Indagini). Il sito di riferimento di riferimento è la piattaforma di controllo della Regione Siciliana.

2a) Ritieni così l'archiviazione delle schede (in un unico database di riferimento)?

SI NO

2b) Ritieni così il sito di riferimento "apparentemente" sicuro e protetto dalle "minacce" di sicurezza?

SI NO

2c) Ritieni così il sito di riferimento di riferimento di riferimento?

SI NO

Se hai risposto "SI", in quali modo hai contribuito ad migliorarlo?

Con il sistema di controllo, con il supporto tecnico

Multimedialità e formazione del personale (SP, RPA, ...)

Altro (specifica)

Altro:

3. Validità delle esperienze

In riferimento alle esperienze di implementazione di buone pratiche di prevenzione:

3a) In relazione al sistema collegato con la registrazione online (formato PDF) dei "network" del Questionario Buone Pratiche per quale intensità di controllo o specifiche esperienze sono stati realizzati?

SI NO

3b) È stato possibile da parte del collegato di realizzare le schede?

SI NO

3c) È stato possibile, in relazione al sito, di realizzare le schede di rilevazione?

SI NO

4. Altre informazioni

4a) Ritieni possibile avere il supporto tecnico del personale dell'Agenzia?

SI NO

Se hai risposto "NO", spiega perché non è possibile migliorarlo:

4b) Qual possibilità avete secondo gli utenti (SIS) del Questionario e la loro disponibilità per utilizzare in modo efficace il database creato dalla Regione Siciliana?

In caso, presentate, possibilmente, delle idee/strategie per migliorare la raccolta delle esperienze (es. per la Col 2020 le raccomandazioni per la prevenzione degli ictus) e per il sito.

4c) In quale momento per il personale di prevenzione della Col for Good Practice?

► segue da pag. 90

ne 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 alcuna difficoltà.

Risulta interessante notare che le difficoltà tecniche sono risultate meno rilevanti 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.

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 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 all'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.

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 alcuni rispondenti hanno proposto l'organizzazione di convegni e iniziative seminariali a livello nazionale, eventualmente con cadenza annuale, 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.

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 avanzate 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 mirava a rilevare suggerimenti in merito alle aree tematiche su cui focalizzare l'attenzione nella edi-

zione 2010 della call for good practice.

Sono state proposte numerosi ed interessanti argomenti meritevoli di approfondita trattazione.

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.

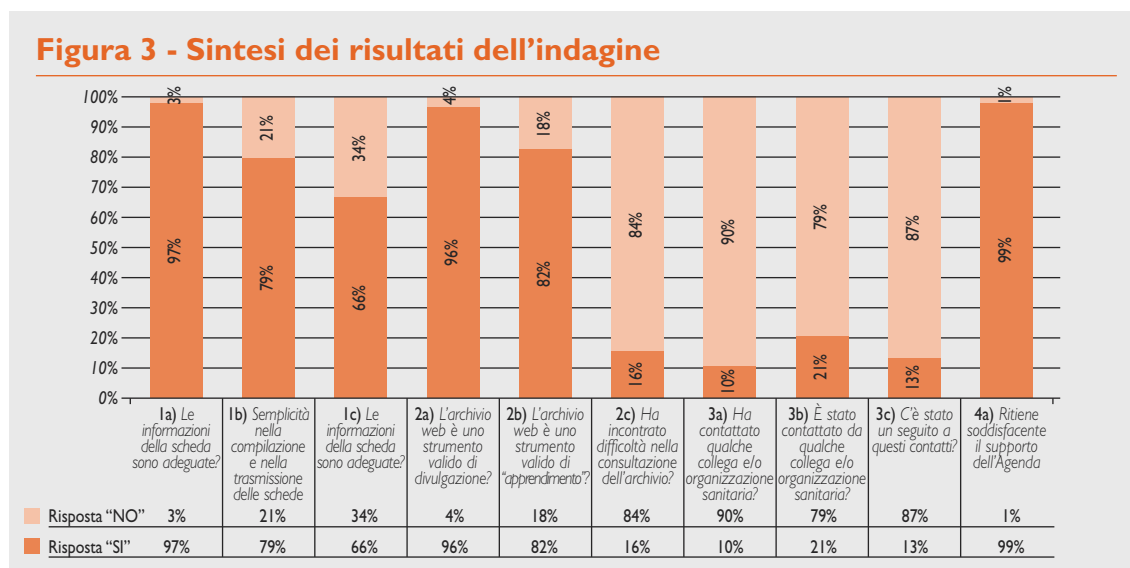
Maggiori dettagli in merito all'indagine fin qui sinteticamente descritta sono disponibili per la consultazione sul sito dell'Agenas:

(http://www.agenas.it/buone_pratiche/Feedback_Osservatorio%20Buone%20Pratiche_df.pdf)

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

Il feedback fornito dai professionisti rappresenta la base di partenza per la fase, attualmen-

Figura 3 - Sintesi dei risultati dell'indagine



te in corso, di progettazione della call for good practice 2010. In particolare sulle proposte avanzate dai professionisti sono in corso di definizione:

- l'area tematica su cui focalizzare l'attenzione della call 2010;
- i contenuti della scheda di rilevazione delle esperienze;

- le procedure tecniche di partecipazione alla call.

Accogliendo i suggerimenti proposti dai professionisti è inoltre in corso la pianificazione di una serie di eventi a livello nazionale e regionale finalizzati al confronto e allo scambio di esperienze e all'approfondimento di specifiche tematiche di particolare rilevanza.