

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA REGIONALE n. 49 del 25 gennaio 2022

Avvio del "Sistema coordinato per la valutazione e la valorizzazione di qualità del Sistema Socio Sanitario Regionale (SSSR)" e istituzione del Gruppo di Coordinamento regionale. L.R. n. 48/2018.

[Sanità e igiene pubblica]

Note per la trasparenza:

Con il presente atto si intende promuovere un "Sistema coordinato per la valutazione e la valorizzazione di qualità del Sistema Socio Sanitario Regionale (SSSR)" nell'ottica di attuare ed implementare una strategia regionale per la qualità così come declinata nel Piano Socio Sanitario Regionale, L.R. n. 48/2018. Si istituisce altresì il Gruppo di Coordinamento regionale per l'attuazione di suddetto Sistema coordinato.

L'Assessore Manuela Lanzarin riferisce quanto segue.

In data 18/12/2019 è stato siglato il Patto per la Salute 2019-2021, accordo finanziario e programmatico tra il Governo e le Regioni merito alla spesa e alla programmazione del Servizio Sanitario Nazionale, finalizzato a migliorare la qualità dei servizi, a promuovere l'appropriatezza delle prestazioni e a garantire l'unitarietà del sistema. In particolare la Scheda 14 del Patto descrive gli strumenti di accesso partecipato e personalizzato del cittadino ai servizi sanitari.

Nel documento si evidenzia la necessità emergente di dotarsi di percorsi progettuali e di strumenti operativi per mezzo dei quali gli enti del Servizio Sanitario Nazionale possano mettere in atto ed esercitare al meglio le leve con cui incrementare la capacità di intercettare e di rispondere più efficacemente ai bisogni dei cittadini, di valorizzare il peculiare punto di vista e di favorirne una partecipazione di qualità nell'intero ciclo della politica sanitaria. La conoscenza del cittadino assistito è un aspetto cruciale per l'attuazione di efficaci prospettive di patient centric in cui la qualità dei servizi e la sua percezione rappresentano l'elemento cardine che sottende un reale e duraturo rapporto di corrispondenza tra offerta e domanda

Con L.R. n. 48/2018 la Regione del Veneto ha approvato il Piano Socio Sanitario Regionale 2019-2023 (di seguito PSSSR), che individua gli indirizzi di programmazione socio-sanitaria regionale per il quinquennio 2019-2023 e definisce i principi ed i criteri ai quali i provvedimenti giuntali attuativi devono riferirsi, documento che conferma il ruolo della qualità del SSR, affermando l'importanza di "misurare la qualità dal punto di vista del cittadino, valorizzando e facilitando il contributo e la partecipazione dei cittadini nel progettare e realizzare un sistema sanitario di qualità, riconoscendo il loro ruolo di attori a pieno titolo e non considerandoli solo oggetti passivi del sistema".

È importante quindi definire un percorso virtuoso di miglioramento continuo e un programma regionale che riesca ad integrare la qualità dell'assistenza erogata, con quella percepita dal punto di vista del cittadino in tutte le aree sanitarie e socio-sanitarie, anche attraverso la comparazione dei risultati regionali con quelli di altre realtà, nazionali e internazionali.

Negli anni scorsi la Regione del Veneto aveva già effettuato indagini sia riguardanti l'esperienza del paziente ricoverato che la qualità percepita dal cittadino rispetto all'attività dei medici di famiglia.

La Regione del Veneto inoltre partecipa al network di Regioni, coordinato dal Laboratorio Management e Sanità (MeS) della Scuola Superiore Sant'Anna di Pisa, che condividono il Sistema di valutazione della performance dei sistemi sanitari regionali per un'analisi sistematica delle rispettive performance, tale sistema include tra le dimensioni di analisi anche la qualità interna, dove la soddisfazione personale di questi ultimi concorre anche al miglioramento del lavoro di squadra e del clima aziendale.

All'interno delle attività sviluppate con il MeS negli ultimi anni, le Aziende Ulss 6 Euganea, 2 della Marca Trevigiana e 8 Berica hanno attuato un progetto riguardante l'esperienza dei pazienti ricoverati e le informazioni raccolte hanno portato le aziende sanitarie a individuare gli ambiti di interesse prioritario e a attuare piani e azioni, contribuendo al processo di miglioramento continuo del sistema sanitario regionale.

Inoltre nel 2021 è stato dato avvio presso l'Istituto Oncologico Veneto a un'ulteriore sperimentazione di rilevazione sistematica degli esiti riportati dai pazienti in un determinato percorso clinico.

Infine la Regione del Veneto è anche una delle tre regioni partecipanti al progetto ministeriale "PaRIS", acronimo di "Patient reported indicator survey", promosso dall'Oecd, il cui scopo è quello di sostenere la creazione e la raccolta di indicatori che derivano da indagini rivolte ai pazienti al fine di valutare la capacità di rispondere ai bisogni del paziente da parte delle organizzazioni sanitarie. In particolare, l'iniziativa è volta a raccogliere, confrontare e condividere informazioni sull'assistenza fornita ai pazienti affetti da patologie croniche, per lo sviluppo degli indicatori degli esiti al fine di migliorare l'assistenza sanitaria a questo gruppo di pazienti.

Si deve poi considerare come la pandemia da Covid-19 abbia reso necessario un cambiamento all'interno del Sistema Sanitario, anche in funzione della necessità di limitare le occasioni di contagio, che ha portato a nuove modalità di erogazione delle prestazioni e dei servizi sanitari, partendo dalle opportunità offerte dalle innovazioni tecnologiche, in modo da assicurare un servizio più rispondente alle mutate esigenze.

E' fondamentale quindi poter rilevare l'esperienza dei pazienti al fine di orientare gli interventi che possano al contempo ridurre i rischi di contagi ma mantenere il livello di umanizzazione nell'erogazione dei servizi.

Per le motivazioni espresse, si ritiene opportuno promuovere un "Sistema coordinato per la valutazione e la valorizzazione di qualità del Sistema Socio Sanitario Regionale (SSSR)" che integri le progettualità inerenti i quattro aspetti complementari declinati nel PSSR: la qualità da punto di vista degli esiti (intesa anche come utilizzo efficace delle risorse disponibili), la qualità dal punto di vista interno (che identifica anche il punto di vista dei professionisti e degli operatori che forniscono cura e assistenza) la qualità dal punto di vista del cittadino (che raccoglie le aspettative, la valutazione e il gradimento del paziente che accede al SSSR) e la qualità dal punto di vista esterno.

Il sistema coordinato è infatti importante per una valutazione completa dell'assistenza ricevuta, nell'ottica di attuare ed implementare una politica regionale per la qualità che coinvolga tutti gli attori del Sistema e di valorizzare e facilitare il contributo e la partecipazione dei cittadini alla progettazione e realizzazione di un SSSR di qualità.

A tal fine, si propone l'istituzione di un Gruppo di Coordinamento regionale che valorizzi i risultati raccolti dai quattro filoni progettuali - qualità dal punto di vista degli esiti, dal punto di vista interno, esterno e dal punto di vista del cittadino - e fornisca elementi utili in ottica di riprogrammazione e ciclo continuo di miglioramento delle performance. Più specificatamente, relativamente agli ambiti sopra indicati, il Gruppo di Coordinamento regionale avrà il compito di verificare lo stato dell'arte dei progetti e fornire indirizzi di implementazione, analizzare in modo integrato i risultati e individuare le aree chiave di miglioramento, valutare i piani di azione attuati dalle Aziende Sanitarie.

Si propone che il Gruppo di Coordinamento regionale sia composto da esperti di comprovata esperienza del settore, referenti di Azienda Zero, Aziende Sanitarie e Regione del Veneto, individuando la Direzione Programmazione e Controllo SSR- UO Monitoraggio e Controllo attuazione PSSR con funzioni di coordinamento, precisando che la nomina avverrà con successivo provvedimento della Direzione succitata.

Rispetto alla qualità interna la progettualità potrà prevedere periodicamente l'effettuazione di indagini di clima interno in tutte le aziende sanitarie.

Per quanto riguarda la rilevazione dell'esperienza del cittadino la progettualità si potrà sviluppare in un'ottica di progressiva estensione del programma regionale di qualità percepita che rilevi, analisi e valuti in tutte le aziende sanitarie l'esperienza e la soddisfazione degli utenti del SSSR, non solo in ambito ospedaliero ma anche per i servizi che si sviluppano sul territorio.

Sarà opportuno inoltre promuovere un sistema diffuso di gestione delle segnalazioni degli utenti anche attraverso il miglioramento della rilevazione e dell'utilizzo delle informazioni derivanti dalle segnalazioni agli Uffici relazioni con il Pubblico (Urp).

A tal proposito, si ricorda che tra le funzioni che spettano ad Azienda Zero, così come previsto dall'art. 2, comma 1, lettera h) è previsto "l'indirizzo e il coordinamento degli Uffici relazioni con il Pubblico in materia sanitaria e socio-sanitaria, presso le Aziende Ulss".

Pertanto, si intende prevedere presso Azienda Zero un Gruppo Tecnico permanente di supporto alle progettualità del "Sistema coordinato per la valutazione e la valorizzazione di qualità del Sistema Socio Sanitario Regionale (SSSR)" con particolare riferimento all'attuazione delle progettualità, restituzione di risultati, definizione e messa a punto di strumenti di supporto.

Il relatore conclude la propria relazione e propone all'approvazione della Giunta regionale il seguente provvedimento.

LA GIUNTA REGIONALE

UDITO il relatore, il quale dà atto che la struttura competente ha attestato, con i visti rilasciati a corredo del presente atto, l'avvenuta regolare istruttoria della pratica, anche in ordine alla compatibilità con la vigente legislazione statale e regionale, e che successivamente alla definizione di detta istruttoria non sono pervenute osservazioni in grado di pregiudicare l'approvazione del presente atto;

VISTA la legge regionale n. 19 del 25 ottobre 2016;

VISTA la legge regionale n. 48 del 28 dicembre 2018;

VISTO l'art. 2 comma 2 della legge regionale n. 54 del 31 dicembre 2012;

PRESO ATTO dell'Intesa, ai sensi dell'articolo 8, comma 6, della L. 5 giugno 2003, n. 131, tra il Governo, le Regioni e le Province autonome di Trento e di Bolzano concernente il nuovo Patto per la Salute per gli anni 2019-21, sancita il 18 dicembre 2019 (Rep. N. 209/CSR del 18 dicembre 2019);

delibera

1. di approvare le premesse quale parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
2. di istituire un Gruppo di Coordinamento regionale composto da referenti di Azienda Zero, Aziende Sanitarie e Regione del Veneto, individuando la Direzione Programmazione e Controllo SSR- UO Monitoraggio e Controllo attuazione PSSR con funzioni di coordinamento, con lo scopo di valorizzare i risultati dei progetti e fornire elementi utili in ottica di riprogrammazione e ciclo continuo di miglioramento delle performance, come nelle premesse descritto;
3. di approvare l'istituzione presso Azienda Zero di un Gruppo Tecnico permanente di supporto alle progettualità sviluppate all'interno del "Sistema Coordinato per la Valutazione e la Valorizzazione di qualità del Sistema Socio Sanitario Regionale (SSSR)" con particolare riferimento all'attuazione delle progettualità, restituzione di risultati, definizione e messa a punto di strumenti di supporto. Tale Gruppo Tecnico sarà eventualmente modificato coerentemente con le successive riorganizzazioni di Azienda Zero;
4. di incaricare la Direzione Programmazione e controllo SSR - UO Monitoraggio e controllo attuazione PSSR dell'esecuzione del presente atto;
5. di dare atto che la presente deliberazione non comporta spesa a carico del bilancio regionale;
6. di pubblicare il presente atto nel Bollettino ufficiale della Regione.