

Clinica Luganese
Moncucco



La Clinica Luganese Moncucco

Maria Mancuso Biamonte

Dove siamo



Alcuni dati



	2016	30.11.2017
Posti letto	184	
Numero collaboratori	646	720
N° pazienti degenti	7'015	6'644
N° pazienti ambulantanti	40'863	41'960



La nostra crescita attraverso l'Indagine Soddisfazione Pazienti ANQ

Crediamo nella centralità del paziente, lo ascoltiamo e prestiamo
attenzione ai suoi bisogni

Indagine Soddisfazione Pazienti ANQ (scala da 0 a 10)



Domande	2011	2012	2013	2014
Ritorno all'ospedale	8.95	8.93	8.96	9.04
Qualità di cura	8.82	8.77	8.98	8.96
Medico: risposte comprensibili	9.11	9.00	9.20	9.10
Infermieri: risposte	8.74	8.55	8.61	8.54
Rispetto	9.23	9.14	9.28	9.20



Correttivi intrapresi negli anni (1)

2011-2012

- è stata impartita a tutti i collaboratori una formazione di otto ore incentrata sugli aspetti relazionali
- Introduzione Modulo «Ci Dia Una Mano», permettendo ai pazienti, familiari e visitatori, di poter segnalare il loro vissuto durante la degenza in Clinica
 - analisi approfondita di ogni segnalazione inoltrata dal paziente o al Servizio Qualità o al Capo reparto;
 - discussione dell'evento con il collaboratore o collaboratori coinvolti e successivamente con il Team;
 - riscontro al paziente, informandolo su quanto è stato fatto;
 - analisi annuale dei reclami da sottoporre al Team Qualità;
 - definizione obiettivi per l'anno successivo.



Correttivi intrapresi negli anni (2)

2013-2014

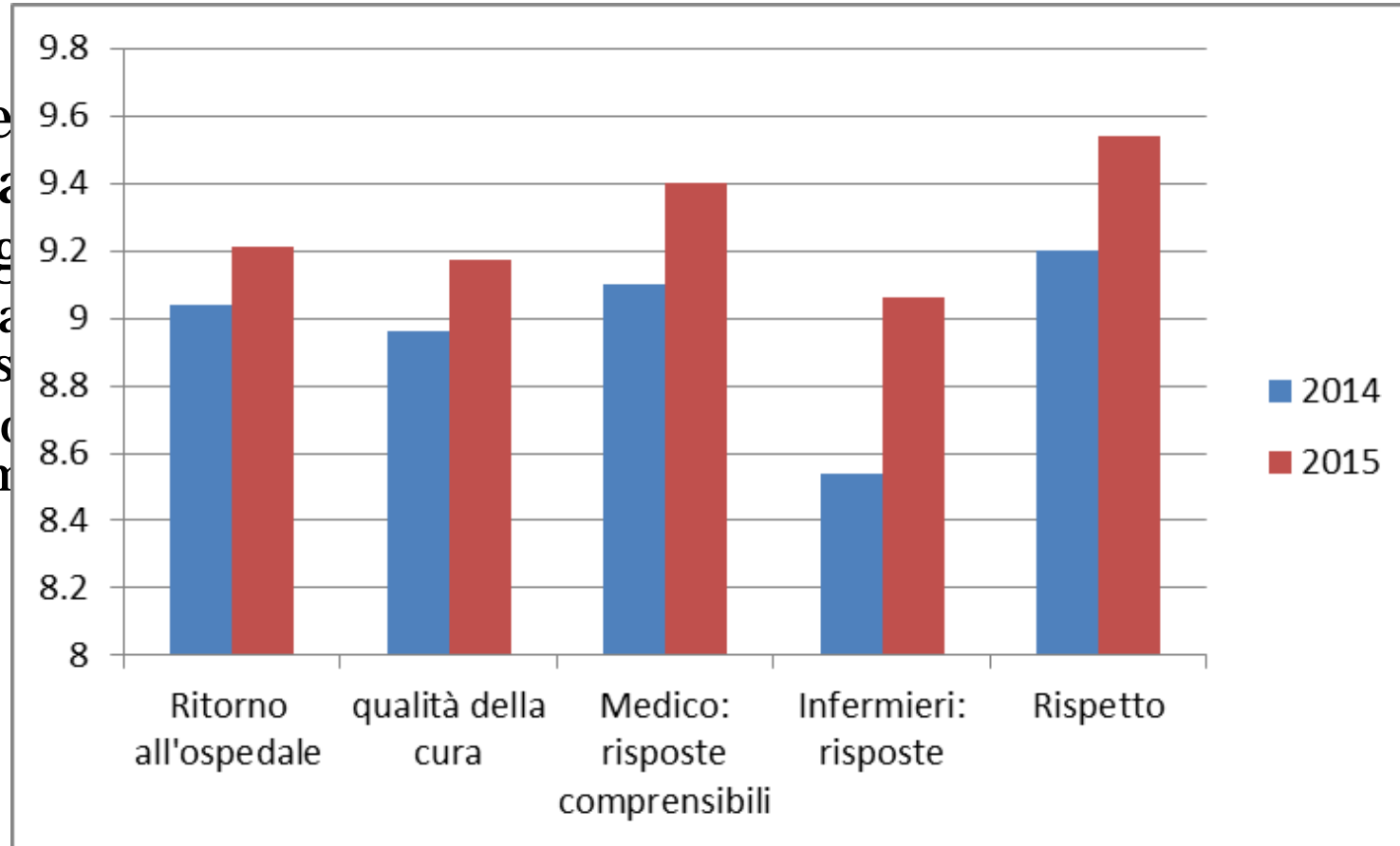
- è stato attuato un progetto di coaching in tutti i reparti volto a migliorare la relazione tra infermieri e pazienti.
 - regolamentazione dalla pianificazioni delle riunioni di reparto;
 - definizione obiettivi comuni che rispecchino i valori della clinica;
 - definizione obiettivi individuali legati agli aspetti relazionali.



Correttivi intrapresi negli anni (3)

2015

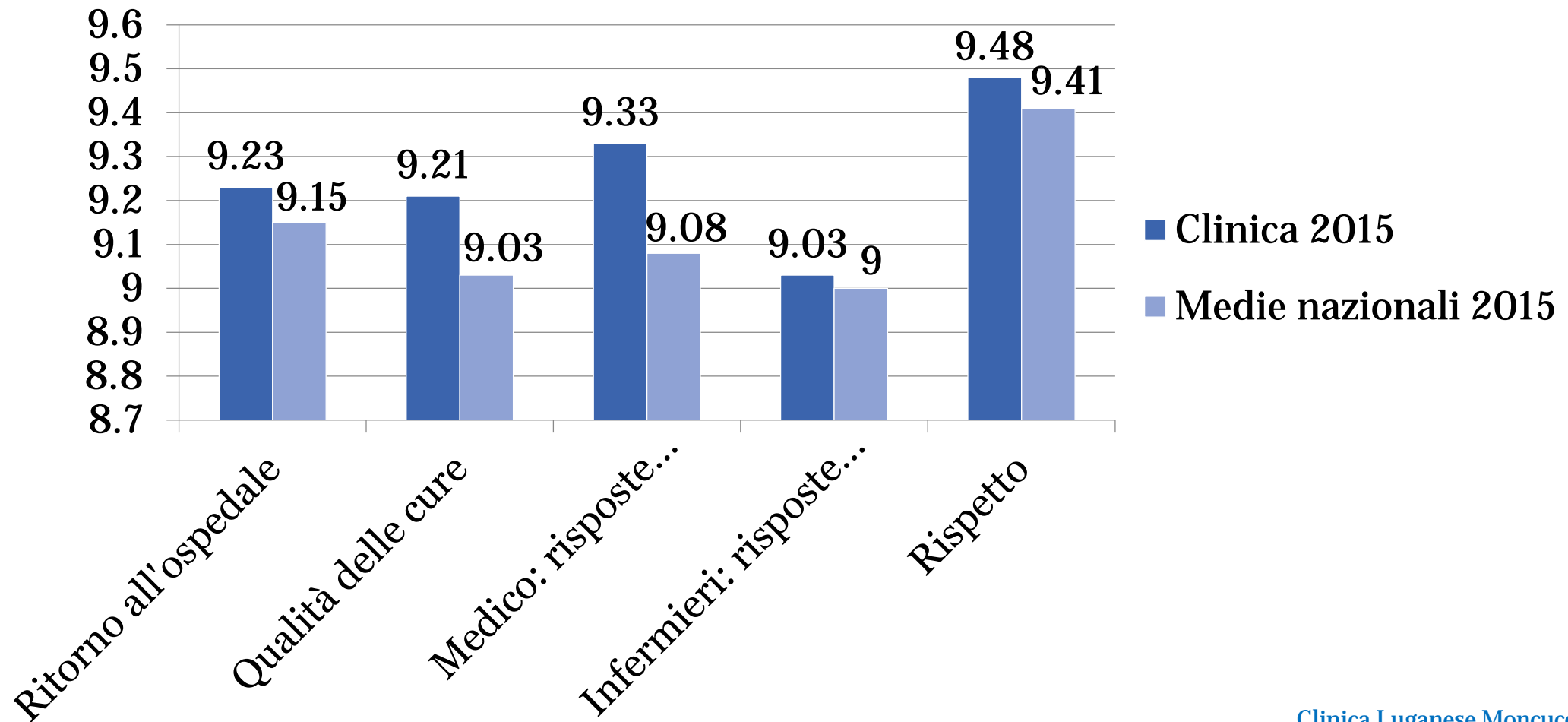
- Oltre
doma
magg
➤ La
as
➤ Co
in



na
dita

gate agli
li.
un

Soddisfazione pazienti 2015: confronto tra Clinica e medie nazionali





2016

La differenza sta nelle piccole cose

Siamo fermamente convinti che i rapporti umani costituiscano un elemento irrinunciabile e li curiamo quindi con particolare dedizione

Progetto del 2016



Analisi approfondita dei reclami inoltrati negli anni 2014-2016

Studio esplorativo tramite focus groups, mettendo a confronto pazienti, medici senior, medici assistenti, capi reparto ed infermieri

Focus group



Obiettivi

1. Mettere a confronto i pazienti con alcune figure coinvolte nel processo di cura, facendo emergere esperienze ed aspettative
2. Comprendere meglio quali sono gli aspetti importanti e i bisogni per i pazienti e per i curanti all'interno del processo di cura
3. Fare emergere alcuni punti di forza e di debolezza riscontrati in Clinica

Focus group



Metodologia

- Focus group
- Due reparti di rappresentanza: Medicina C e Chirurgia B
- Quattro incontri (due per reparto)
- 8 persone per gruppo: 1 moderatore, 1 assistente, 1 medico senior, 1 medico assistente, 1 capo reparto, 1 infermiere, 2 pazienti
- Campione pazienti: selezionate dieci segnalazioni degli ultimi tre anni che hanno presentato problematiche di vario tipo in modo costruttivo. Otto pazienti hanno confermato la loro disponibilità (tre uomini e due donne di medicina; due uomini e una donna di chirurgia, più la moglie di un paziente)

Focus group



Risultati: “mettersi nei panni dell’altro”

- ***Pazienti e familiari:*** i pazienti non hanno la conoscenza e competenza per giudicare gli aspetti tecnici delle cure. La correttezza dell’operato medico viene spesso data per scontata (e quasi sottovalutata) e il concetto di “qualità” si focalizza principalmente sugli aspetti umani, relazionali e di comunicazione.
- ***Medici:*** i medici tendono a concentrarsi maggiormente sugli aspetti tecnici.
- ***Infermieri:*** punto di unione tra pazienti e medici (sia aspetti tecnici sia aspetti umani).

Focus group



Risultati: “mettersi nei panni dell’altro”

Scambio di esperienze e punti di vista che ha aiutato ciascun partecipante ad immedesimarsi e a comprendere meglio gli altri ruoli.

Medici:

«l’aspetto umano è scontato, non pensavamo che i pazienti potessero considerarlo parte della definizione di qualità»

Pazienti:

«effettivamente se ci mettiamo nei vostri panni...»

Infermieri:

«non pensavamo che i pazienti potessero percepire così tante cose dal di fuori, anche i problemi organizzativi»

Focus group



Risultati: i dettagli delle «piccole cose»

- **Differenza tra qualità erogata e qualità percepita**
 - **Gli operatori possono eseguire correttamente tutte le procedure a regola d'arte, ma i dettagli delle “piccole cose” e l’approccio con il paziente fanno realmente la differenza. Da essi dipende la percezione dei pazienti rispetto al lavoro svolto e, di conseguenza, la loro soddisfazione.**
 - **Pazienti e famigliari hanno bisogno di sentirsi accolti, accuditi e sostenuti, anche emotivamente, in tutte le fasi del percorso di cura.**

Focus group



Risultati: la comunicazione

- La mancanza o la mala comunicazione è spesso all'origine di molti errori.
- Al tempo stesso una comunicazione efficace è spesso la chiave per la soluzione dei problemi (l'80% delle incomprensioni con il paziente si possono risolvere con il dialogo).
- Le informazioni devono essere scambiate in modo proattivo, tempestivo, preciso e puntuale – non solo tra i curanti, ma anche con i pazienti, i familiari e, laddove necessario, i medici di famiglia – dall'ingresso in Clinica all'uscita.

Conclusione



- Secondo la definizione dell’OMS, la “centralità della persona” è uno dei sei pilastri che garantiscono la qualità delle cure e mettere al centro i pazienti significa tenere in considerazione le loro preferenze (OMS, 2006).
- Come documentato nella letteratura scientifica, conoscere le esperienze e le percezioni dei pazienti può contribuire al potenziamento dei servizi sanitari, arrivando a migliorare anche gli esiti sui pazienti (Manary et al., 2013; Mohammed et al., 2016).
- La Clinica Luganese Moncucco sta continuando a lavorare in questa direzione.



Gracie