

# REGIONANDO 2000



REGIONE MOLISE  
MINISTERO DELLA SANITÀ  
(DIPARTIMENTO DELLA PROGRAMMAZIONE)

## **COSTITUZIONE E ORGANIZZAZIONE DI UN OSSERVATORIO REGIONALE SULLE CARTE DEI SERVIZI E SULLE INIZIATIVE DI MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI**

La Regione Molise, d'intesa con il Ministero della Sanità (Dipartimento della Programmazione) ha avviato un progetto di costituzione di un Osservatorio regionale sulle carte dei servizi e sulle iniziative di miglioramento della qualità dei servizi sanitari, in applicazione dell'art. 12 del d.lgs. n. 502/92 e succ. mod. e dell'art. 7 della Legge regionale n. 28 del 21 novembre 1997, avente per oggetto la tutela dei diritti dei malati.

In particolare, l'Osservatorio persegue i seguenti **quattro principali obiettivi**:

- 1) svolgere un'azione di **monitoraggio e valutazione** permanente, concernente, sia il processo di attuazione delle carte dei servizi, sia la qualità dei servizi offerti;
- 2) attivare specifiche attività di **formazione** per gli operatori delle aziende sanitarie locali;
- 3) avviare un'azione di **diffusione delle esperienze innovative** concretamente realizzate **nelle aziende sanitarie**, nel campo della umanizzazione dei servizi, della semplificazione delle procedure, della partecipazione dei cittadini, del monitoraggio, valutazione e miglioramento della qualità dei servizi;
- 4) rafforzare e qualificare i rapporti di **partnership** tra regione, aziende sanitarie, organizzazioni rappresentative della cittadinanza attiva e singoli cittadini.

Per la realizzazione di tale progetto, la Regione Molise si avvale di un finanziamento del Ministero della Sanità, stabilito da una Convenzione fra le parti, divenuta esecutiva con Decreto Ministeriale del 10 dicembre 1997.

Il piano esecutivo del suddetto progetto, approvato dal Ministero della sanità in data 2 novembre 1998, prevede la **collaborazione esterna di Laboratorio di scienze della cittadinanza**. Tale collaborazione, che è stata formalizzata attraverso una convenzione stipulata tra Regione Molise e Laboratorio di Scienze della Cittadinanza in data 15 aprile 1999, si sostanzia in una

assistenza tecnica all'Assessorato alla sanità della Regione, in particolare, per quanto concerne:

- la **progettazione di una banca di informazioni** regionale, riguardante i servizi offerti dalle strutture sanitarie molisane, le segnalazioni di disservizio e di esperienze innovative rilevate in campo sanitario sul territorio regionale, nonché la messa a punto del software per il suo utilizzo;
- l'**applicazione del Sistema APQ** (Analisi Partecipata della Qualità) nelle aziende sanitarie e ospedaliere della Regione Molise;
- la **realizzazione dei corsi di formazione** per i componenti dell'Osservatorio regionale e per i referenti aziendali e del personale front-line delle aziende sanitarie.

### **L'Osservatorio regionale sulle carte dei servizi: personale, linee programmatiche**

L'Osservatorio regionale sulle carte dei servizi sarà istituito presso l'Assessorato regionale alla sanità della Regione Molise, anche avvalendosi, di personale qualificato proveniente dalle Aziende sanitarie, da utilizzare, con apposito comando, a tempo pieno o parziale.

L'Osservatorio sarà composto da **nove persone**:

- due dirigenti regionali;
- quattro componenti degli uffici per le relazioni con il pubblico delle aziende sanitarie;
- due operatori sanitari delle ASL (un dirigente medico e un infermiere professionale);
- un amministrativo (regionale o aziendale).

In particolare, l'Osservatorio sarà guidato da un **direttore** che avrà la funzione di coordinare tutte le attività e sarà articolato in **tre dipartimenti** che si occuperanno ognuno di uno specifico settore di attività:

- dipartimento 1 "Monitoraggio e valutazione";
- dipartimento 2 "Formazione e divulgazione";
- dipartimento 3 "Partnership".

Ogni dipartimento è composto da due persone e sono previsti due addetti con funzioni di **segreteria organizzativa**.

Per perseguire gli obiettivi prima presentati, l'Osservatorio regionale sulle Carte dei servizi realizzerà il seguente programma di attività, che sono ripartibili in quattro aree, riconducibili rispettivamente ai quattro obiettivi del progetto.

*Monitoraggio e valutazione*

Il programma di attività relative all'azione di monitoraggio e valutazione permanente svolta dall'Osservatorio regionale è articolato in **sei principali operazioni**:

- a) costruzione di una banca di informazioni, che verrà progettata con l'assistenza tecnica di Laboratorio di scienze della cittadinanza;
- b) censimento delle esperienze innovative praticate nell'ambito della umanizzazione e del miglioramento della qualità dei servizi;
- c) costituzione di una rete regionale di referenti delle aziende sanitarie;
- d) monitoraggio delle carte dei servizi;
- e) valutazione della qualità dei servizi offerti dalle aziende sanitarie, tenendo conto del punto di vista dei cittadini, tramite il programma Sistema APQ - Analisi Partecipata della Qualità, che sarà realizzato mediante l'assistenza tecnica di LSC;
- f) progettazione di azioni di miglioramento della qualità dei servizi per l'adeguamento delle strutture sanitarie ai bisogni dell'utenza, anche in questo caso con l'assistenza tecnica di Laboratorio di scienze della cittadinanza.

### *Formazione*

Il secondo ambito di attività concerne l'attivazione di specifiche azioni formative per gli operatori delle aziende sanitarie locali, con l'obiettivo di trasmettere ai partecipanti una nuova cultura della pubblica amministrazione, incentrata sulla qualità del servizio, sulla capacità di applicare un approccio progettuale alla gestione amministrativa, sull'impiego della partecipazione civica come risorsa necessaria al funzionamento e al miglioramento dell'amministrazione, e su un adeguato sistema di conoscenze relativo all'ambiente nel quale si opera.

Il programma di formazione è articolato in **cinque operazioni**:

- a) progettazione delle attività, sulla base dei fabbisogni formativi;
- b) convocazione e selezione dei partecipanti;
- c) realizzazione del seminario di addestramento delle équipes di direzione del Sistema APQ;
- d) realizzazione di un corso di formazione dei componenti dell'Osservatorio regionale;
- e) svolgimento di un corso di formazione dei referenti dell'Osservatorio e del personale front-line delle aziende sanitarie.

## *Divulgazione*

Il terzo ambito di attività dell'Osservatorio regionale concerne la diffusione delle esperienze innovative sperimentate al livello regionale, al fine di contribuire al processo di rinnovamento del servizio sanitario in Molise.

Il programma di divulgazione sarà articolato in **quattro operazioni**:

- a) diffusione di schede di presentazione delle esperienze innovative;
- b) svolgimento di convegni annuali (due in 24 mesi) per la presentazione delle migliori iniziative innovative nei settori presi in considerazione;
- c) predisposizione di una relazione annuale (due in 24 mesi) sugli argomenti e gli aspetti critici maggiormente segnalati dagli utenti e sugli aspetti sui quali attivare iniziative di miglioramento;
- d) realizzazione di un libro che descriva tali iniziative innovative.

## *Partnership*

Il quarto ambito di attività dell'Osservatorio regionale concerne la promozione di rapporti di *partnership* tra regione, aziende sanitarie, organizzazioni rappresentative della cittadinanza attiva e singoli cittadini, anche nella prospettiva di instaurare un efficace sistema di *governance* dei servizi socio-sanitari molisani.

In questo quadro, si prevede lo svolgimento delle seguenti tre principali **operazioni**:

- a) creazione di **dieci strutture di accoglienza** ("Punti informativi") per gli utenti nelle aziende sanitarie e ospedaliere della Regione Molise;
- b) definizione di **protocolli di intesa o convenzioni tra aziende sanitarie e associazioni** di volontariato e/o organizzazioni per la tutela dei diritti dei cittadini;
- c) definizione di **protocolli di intesa o convenzioni tra Regione Molise e associazioni** di volontariato e/o organizzazioni per la tutela dei diritti dei cittadini.

A questo proposito, occorre precisare che sono previste forme di **co-progettazione delle azioni di partnership** con le stesse organizzazioni della cittadinanza attiva.

L'Osservatorio regionale svolgerà una funzione di facilitazione per la realizzazione di queste azioni di *partnership*, che potrà ricoprire a partire dalla

stessa attivazione delle strutture di accoglienza degli utenti (i "Punti informativi").

### **Lo stato di attuazione del progetto ad oggi**

Il progetto ha attivato ad oggi l'applicazione di una procedura di verifica e miglioramento della qualità dei servizi sanitari offerti da tutte e quattro le aziende sanitarie del Molise denominata **Sistema APQ**. Il Sistema APQ ha le seguenti finalità:

- 1. Ottenere informazioni sulla qualità dei servizi sanitari della Regione Molise;**
- 2. Individuare gli obiettivi progressivi di miglioramento di ogni azienda sanitaria coinvolta** nella valutazione di qualità;
- 3. Attivare una strategia processuale della qualità al livello regionale**, cioè una strategia che, a partire dall'esperienza di applicazione dell'Analisi Partecipata della Qualità nelle quattro aziende sanitarie del Molise, sperimenti il passaggio dalla qualità misurata alla qualità praticata;
- 4. Promuovere e attivare una politica culturale regionale sulla qualità**

Il "**Sistema APQ**", che si sostanzia nell'attivazione di un vero e proprio **ciclo della qualità "concreta"**, ha previsto la realizzazione del seguente sistema coordinato e permanente di attività:

- **costituzione e addestramento di un nucleo di risorse interne ad ogni azienda sanitaria del Molise** in grado di gestire la verifica della qualità e i suoi effetti;
- organizzazione di **incontri e seminari di sensibilizzazione** all'interno delle aziende sanitarie, volti a creare un "ambiente favorevole" alla decisione di applicare l'APQ;
- attuazione di programmi personalizzati di **comunicazione pubblica** sull'APQ, funzionali a garantire un'informazione ampia e puntuale;
- organizzazione di **iniziative per il coinvolgimento** di operatori e cittadini, che hanno partecipato alla raccolta dei dati, sia a titolo personale, sia in rappresentanza di associazioni e gruppi della cittadinanza attiva o di associazioni di categoria;
- realizzazione di **corsi di addestramento dei volontari** che si sono resi disponibili per le operazioni di osservazione e di raccolta di informazioni all'interno dei servizi sanitari presi in esame;
- **valutazione della qualità**, mediante il metodo **APQ**, dell'insieme dei servizi di medicina ospedaliera e ambulatoriale di un'azienda sanitaria. Tale valutazione

ha comportato la somministrazione di questionari e la compilazione di griglie di osservazione ad opera di **gruppi di monitoraggio** composti da operatori e cittadini;

A partire dal mese di ottobre 1999 il **Sistema APQ**, ha realizzato le seguenti attività che hanno preceduto la fase di raccolta dati sul campo:

- \* **il seminario di addestramento delle équipes aziendali di direzione del Sistema APQ** che si è svolto nei giorni 14-15 e 20-21-22 ottobre a Campobasso, al quale hanno preso parte 63 operatori delle aziende sanitarie;

- \* **incontri di sensibilizzazione** nelle aziende sanitarie per creare un ambiente favorevole alla decisione di applicare l'APQ. Tali incontri organizzati a **Campobasso** nei giorni 29 ottobre e 5 novembre, ad **Agnone** il 5 novembre, hanno visto la partecipazione di 150 operatori;

- \* **conferenze pubbliche** per il coinvolgimento di operatori e cittadini, in vista della loro partecipazione alla raccolta dei dati. Le conferenze pubbliche, alle quali hanno preso parte 510 persone, si sono svolte il 9 novembre a **Termoli**, il 10 novembre a **Campobasso** e a **Isernia**, l'11 novembre a **Venafro** e ad **Agnone**;

- \* **corsi di addestramento** dei volontari che si sono resi disponibili per la compilazione delle griglie di osservazione e la somministrazione dei questionari all'interno dei servizi sanitari oggetto dell'indagine. Tali corsi sono stati frequentati da ben 525 volontari, sia operatori che cittadini, e si sono svolti l'11 novembre a **Termoli**, il 12, il 15, il 16 e il 24 novembre a **Campobasso**, il 17 novembre a **Isernia** e **Agnone** e il 19 novembre a **Venafro**.

Durante la realizzazione del Sistema APQ sono stati intervistati **560 degenti**, **700 utenti** dei servizi ambulatoriali e **550 operatori**.

Attualmente, si sta predisponendo il rapporto finale del Sistema APQ contenente i risultati della valutazione in tutte e quattro le aziende e la definizione di proposte di **programmi orientati a garantire il miglioramento della qualità** dei servizi. Tali programmi potranno essere oggetto della stipula di veri e propri "**Patti locale per la qualità**" che le aziende sanitarie potranno stringere con tutti i soggetti interessati (amministratori, operatori, cittadini). Il compito di realizzare tali programmi verrà ricoperto da "**osservatori permanenti sulla qualità dei servizi**", che verranno costituiti in ogni azienda sanitaria e saranno composti da operatori e cittadini.

## **Le risorse finanziarie e di personale che sono state assegnate al progetto**

Il progetto, della durata di due anni, ha un costo complessivo di 1.170 milioni di cui 350 milioni provengono dal Ministero della Sanità e i rimanenti 680 milioni direttamente dalla regione Molise. La regione Molise contribuisce alla realizzazione del progetto mettendo a disposizione proprio personale sanitario, amministrativo e tecnico, nonché le proprie strutture e l'acquisto di apposite attrezzature.

## **Gli strumenti previsti per la valutazione oggettiva dei risultati del progetto**

I risultati attesi del progetto per la Regione Molise sono i seguenti:

- costituire un **Osservatorio regionale** permanente sulle carte dei servizi e sulle iniziative di miglioramento della qualità;
- allestire una **banca di informazioni** sui servizi offerti dalle Aziende sanitarie, sui reclami effettuati dai cittadini e sulle esperienze innovative praticate nel servizio sanitario molisano;
- creare **dieci** strutture di accoglienza degli utenti, denominati "**Punti informativi**", nelle aziende sanitarie della Regione Molise;
- costituire una **rete di referenti aziendali**;
- ottenere **informazioni sulla qualità** dei servizi sanitari della Regione Molise;
- individuare gli **obiettivi progressivi di miglioramento** di ogni azienda sanitaria coinvolta nella valutazione di qualità;
- attivare una **strategia processuale della qualità** al livello regionale;
- stipulare **protocolli di intesa o convenzioni** con le associazioni della cittadinanza attiva.

Inoltre per le aziende sanitarie i risultati attesi sono:

- ricevere la **formazione** di un numero significativo di risorse umane;
- ricevere una **sensibilizzazione** sulla qualità rivolta a tutto il personale;
- ottenere informazioni sulla **qualità** delle proprie aziende;
- cogliere l'occasione per attivare specifici **programmi di miglioramento della qualità**;
- allestire e attivare i "**Punti informativi**";

- stipulare **protocolli di intesa o convenzioni** con le associazioni della cittadinanza attiva.

La valutazione dei risultati raggiunti verrà effettuata in corso d'opera attraverso un monitoraggio continuo delle attività.

### **Coordinate e referenti del progetto**

Il progetto viene coordinato dall'Assessorato alla Sanità della Regione Molise che ha sede a Campobasso. Il funzionario che ha l'incarico di coordinare le attività previste dal progetto è la dott.ssa Maria Salzano (tel. 0874/429365, fax 0874/429358, Email: [farmaceutico@molisedati.it](mailto:farmaceutico@molisedati.it)).

Laboratorio di scienze della cittadinanza, l'ente che fornisce l'assistenza tecnica alla Regione Molise per alcune attività previste dal progetto, ha sede a Roma. Il responsabile del progetto è il dott. Marco Montefalcone (tel. 06/36001480, fax: 06/36001485, Email: [cerfe@tiscalinet.it](mailto:cerfe@tiscalinet.it))