

*Istituto Associato
all'Università di Zurigo*



**Universität
Zürich** UZH



CARDIOCENTROTICINO

**Fondazione Cardiocentro Ticino
Via Tesserete 48
6900, Lugano**



Cure somatiche acute

Rapporto sulla qualità 2012 (V6.0)

Colophon

Editore



Il modello per questo rapporto sulla qualità è pubblicato da H+:

H+ Gli ospedali svizzeri
Lorrainestrasse 4A, 3013 Berna

Si veda anche:

www.hplus.ch/it/qualita_e_sicurezza_per_i_pazienti/rapporto_sulla_qualita



I simboli utilizzati in questo rapporto per le categorie ospedaliere "Cure somatiche acute", "Psichiatria", "Riabilitazione" e "Cure per lungodegenti" sono stati utilizzati solo se i moduli concernono soltanto singole categorie.

Cantoni e gruppi partecipanti



Il modello di questo rapporto sulla qualità è stato elaborato in collaborazione con il gruppo guida del QABE (Sviluppo della qualità nelle cure acute degli ospedali del Canton Berna).

Il modello viene costantemente perfezionato in collaborazione con la Commissione di specialisti Qualità Somatica Acuta (FKQA) di H+, i singoli Cantoni e su proposta dei fornitori di prestazioni.

Si veda anche:

www.hplus.ch/it/servicenav/lassociazione_h/commissioni_di_specialisti/qualita_somatica_acuta_fkqa



Il modello del rapporto qualità rappresenta lo schema da seguire per i Cantoni di Argovia, Berna e Basilea Città. I fornitori di prestazioni di questi cantoni sono obbligati a compilare le parti del rapporto qualità 2012 contrassegnati nel manuale (V6.0) con i loghi e gli stemmi dei cantoni.

Partner



Sono state recepite le raccomandazioni dell'ANQ (de: Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken; it: Associazione nazionale per lo sviluppo della qualità negli ospedali e nelle cliniche) e sono descritte nel capitolo E "Indicatori ANQ".

Si veda anche: www.anq.ch/it

Pubblico

Il rapporto sulla qualità si rivolge agli specialisti del settore sanitario (gestori di ospedali e collaboratori del settore sanitario, commissioni nell'ambito della sanità e della politica sanitaria, assicuratori, ecc.) e al pubblico interessato.

Definizioni

Per migliorare la leggibilità del rapporto sulla qualità è utilizzata soltanto la forma maschile. I termini come "paziente", "medico", "specialista", ecc. si intendono tuttavia sempre riferiti ai due sessi.

Sommario

Introduzione.....	1
Strategia della qualità.....	2
B1 Strategia e obiettivi della qualità.....	2
B2 2 - 3 punti principali nell'ambito della qualità nell'anno di esercizio 2012.....	2
B3 Obiettivi nell'ambito della qualità raggiunti nell'anno di esercizio 2012.....	2
B4 Sviluppo della qualità nei prossimi anni.....	2
B5 Organizzazione della gestione della qualità.....	3
B6 Informazioni relative alle persone di contatto della gestione della qualità.....	3
Dati di riferimento dell'istituto e sua offerta.....	4
C1 Angebotsübersicht.....	4
C2 Dati di riferimento cure somatiche acute 2012.....	6
Misure della soddisfazione.....	8
D1 Soddisfazione dei pazienti o dei residenti.....	8
D3 Soddisfazione dei collaboratori.....	10
Indicatori ANQ.....	11
E1 Indicatori ANQ somatica acuta.....	11
E1-1 Riammissioni potenzialmente evitabili con SQLape®.....	12
E1-2 Potentiell vermeidbare Reoperationen mit SQLape®.....	13
E1-5 Inchiesta nazionale soddisfazione pazienti 2012 con il questionario breve ANQ.....	14
Panoramica sui registri.....	15
Conclusione e prospettive.....	19

Introduzione

Gestita da una fondazione privata ma profondamente integrata nel servizio sanitario cantonale, il Cardiocentro Ticino è una clinica altamente specializzata in Cardiologia, Cardiocirurgia e Cardioanestesia.

Si tratta essenzialmente di un ospedale acuto, concepito per garantire cure di primissimo intervento e un efficiente servizio di Day Hospital.

La fondazione no profit che gestisce la clinica è stata espressamente costituita nel 1995 a fini di pubblica utilità. All'origine della sua nascita vi fu la generosa donazione da parte del medico tedesco Eduard Zwick, fermamente convinto dell'importanza per il Cantone di poter disporre di un centro all'avanguardia specializzato in cardiologia e cardiocirurgia. Fino alla fine degli anni 90, infatti, il Ticino era ancora fondamentalmente sprovvisto di strutture adeguate in grado di far fronte alla crescente importanza delle malattie cardiache. Nonostante un servizio di cardiologia invasiva esistesse già dal 1965 presso l'Ospedale Civico di Lugano, infatti, il Cantone era ancora completamente sprovvisto di un servizio di Cardiocirurgia in grado di rispondere in modo adeguato alle esigenze della popolazione. Questa lacuna rappresentava per i pazienti ticinesi e i loro familiari un rischio per la salute e un grande disagio, poiché ogni paziente necessitante di prestazioni cardiocirurgiche era costretto a rivolgersi ad ospedali e cliniche della Svizzera interna. Le ospedalizzazioni fuori cantone e i trasferimenti oltre Gottardo rappresentavano inoltre una pesante voce di spesa a carico dell'ente pubblico.

Il problema venne risolto con l'apertura nel 1999 della nostra clinica, costruita in meno di tre anni dalla Fondazione Cardiocentro Ticino, e dotata delle più avanguardistiche attrezzature per la cardiologia invasiva e la cardiocirurgia. Perseguendo l'obiettivo della massima qualità e di un'offerta di prestazioni medico-chirurgiche di assoluta eccellenza, la Fondazione decise sin dai suoi primi giorni di investire importanti risorse per l'aggiornamento tecnologico, per la formazione dei propri collaboratori e per la partecipazione in prima linea alla ricerca clinica e farmacologica che avrebbe permesso alla clinica di dotarsi con maggiore rapidità delle più recenti terapie e trattamenti per la cura delle malattie cardiache.

Grazie anche agli importanti investimenti ottenuti da fondazioni private e numerosi entusiasti cittadini, ad oggi sono molte le pietre miliari che hanno caratterizzato la storia del Cardiocentro Ticino: primo trapianto in Svizzera di cellule staminali in un paziente infartuato (2004), primo centro in Svizzera dotato di Cell Factory autorizzata da Swissmedic per la manipolazione delle cellule staminali (2008), primo centro in Svizzera ad utilizzare la tecnica della Mitra Clip per la riparazione transcateretere della valvola mitrale (2009).

Questi traguardi, che hanno permesso al Centro di farsi conoscere su scala nazionale ed internazionale, hanno permesso alla clinica di diventare un punto di riferimento nella ricerca medica e biomedica del Cantone Ticino, un ruolo rafforzato e riconosciuto anche dall'Università di Zurigo della quale, da febbraio 2012, il centro è ufficialmente un "istituto associato". Grazie all'associazione con l'ateneo zurighese, la clinica è oggi ufficialmente un istituto universitario che acquisisce in questa sua nuova dimensione numerosi nuovi compiti in materia di ricerca e di formazione. Nel corso dei prossimi anni, l'attività di ricerca e di formazione del Cardiocentro Ticino verrà pertanto notevolmente potenziata grazie ad un maggior coordinamento con l'Università di Zurigo e uno scambio di studenti regolare e permanente con altri atenei svizzeri e con l'UniversitätsSpital Zürich, con il quale verrà realizzato un centro di competenza in malattie cardiovascolari gestito in comune. A breve inizieranno inoltre importanti lavori di ampliamento e ammodernamento della clinica che in un futuro non troppo lontano disporrà di due ulteriori piani al servizio del paziente ticinese, della ricerca e della formazione.

Nel 2012 il Cardiocentro Ticino ha accolto 2832 pazienti degenti, 11'461 pazienti ambulatori per 12'405 giornate di degenza registrate. La clinica ha inoltre impiegato 317 dipendenti.

Strategia della qualità

B1 Strategia e obiettivi della qualità

Garantire il massimo della qualità e prestazioni medico-chirurgiche di assoluta eccellenza è da sempre uno dei principali obiettivi del Cardiocentro Ticino e del suo Consiglio di Fondazione. Fino ad oggi questo obiettivo è stato perseguito attraverso un costante impegno per l'innovazione tecnologica, la formazione del personale e la ricerca, mantenendo tuttavia una costante attenzione alla stabilità finanziaria, al contenimento dei costi e al continuo sviluppo della struttura. Nel 2012 il Cardiocentro Ticino ha inoltre avviato un importante processo di rinnovamento per poter garantire anche nei prossimi anni un efficace proseguimento del cammino intrapreso, adeguando alle proprie ambizioni di innovazione anche i propri processi organizzativi e procedurali. Come per gli altri ospedali svizzeri, infatti, il 2012 è stato per il Cardiocentro Ticino un anno di grandi cambiamenti soprattutto a livello amministrativo e finanziario. Il nuovo sistema di finanziamento degli ospedali "Swiss DRG", che impone agli ospedali di adeguare le proprie tariffe ad un sistema standardizzato e uniforme a livello svizzero, ha reso evidente come il vantaggio per la popolazione di poter facilmente confrontare costi e prestazioni di vari istituti sul territorio nazionale sia in realtà controbilanciato da una crescente pressione sui fornitori di prestazioni, che per poter risultare più competitivi nel confronto nazionale hanno dovuto introdurre pratiche per il miglioramento dell'efficienza e per un maggiore contenimento dei costi. Cosciente del fatto che la tendenza al risparmio può essere deleteria per la qualità delle cure e per la sicurezza dei pazienti, il Cardiocentro Ticino ha deciso di introdurre nuove forme di monitoraggio della qualità attraverso l'adozione degli indicatori concordati a livello nazionale in collaborazione con l'Associazione nazionale per il controllo della qualità negli ospedali e nelle cliniche ANQ.

La qualità è un elemento ancorato esplicitamente nella strategia, rispettivamente negli obiettivi aziendali.

B2 2 - 3 punti principali nell'ambito della qualità nell'anno di esercizio 2012

L'introduzione di un sistema di monitoraggio della qualità ha potenzialmente un grande impatto sulle procedure e le abitudini già assodate in un ospedale con alle spalle diversi anni di attività. Per questo motivo, per definire i requisiti a livello organizzativo e finanziario per l'implementazione di un sistema di qualità centralizzato, la Direzione del Cardiocentro Ticino ha istituito un gruppo interdisciplinare per la qualità, incaricato di determinare i requisiti e valutare le migliori strategie di implementazione dei sistemi di monitoraggio della qualità all'interno della struttura. Per il 2012, il gruppo ha deciso di iniziare il proprio lavoro implementando gradualmente le misurazioni indicatori definiti a livello nazionale da ANQ in vista della firma del contratto nazionale qualità, già prevista per il 2013.

B3 Obiettivi nell'ambito della qualità raggiunti nell'anno di esercizio 2012

- Istituzione di un gruppo interdisciplinare espressamente dedicato alla qualità
- Definizione di una strategia di implementazione di sistemi di controllo qualità
- Adozione di un set di indicatori della qualità predefinito e riconosciuto a livello nazionale
- Implementazione del rilevamento della soddisfazione dei pazienti secondo le indicazioni di ANQ
- Implementazione del rilevamento per le riammissioni potenzialmente evitabili secondo le disposizioni di ANQ
- Implementazione del rilevamento per i reinterventi potenzialmente evitabili secondo le disposizioni di ANQ

B4 Sviluppo della qualità nei prossimi anni

- Firma del contratto nazionale qualità (2013)
- Implementazione del sistema LPZ per il monitoraggio della prevalenza delle cadute e delle ferite da decubito
- Implementazione di un sistema di monitoraggio permanente delle infezioni del sito chirurgico nel reparto di cardiocirurgia (2013-2014)
- Realizzazione all'interno della struttura di un vero e proprio servizio qualità
- Rilevazione elettronica dei dati sanitari

B5 Organizzazione della gestione della qualità

<input checked="" type="checkbox"/>	La gestione della qualità è rappresentata nella Direzione.
<input type="checkbox"/>	La gestione della qualità è una funzione di maggiore staff alle dirette dipendenze della Direzione.
<input type="checkbox"/>	La gestione della qualità è una funzione di linea alle dirette dipendenze della Direzione.
<input type="checkbox"/>	Altra forma organizzativa, precisamente:
Risorse umane	100 % sono a disposizione dell'unità operativa che si occupa di gestione della qualità.

B6 Informazioni relative alle persone di contatto della gestione della qualità

Titolo, nome, COGNOME	Tel. (diretto)	E-mail	Posizione / Funzione
Sig. Moreno BERNASCONI	+41918053105	moreno.bernasconi@cardiocentro.org	Vicedirettore / resp. amministrazione pazienti (30%)
Sig. Marco BONEFF	+41918053302	marco.boneff@cardiocentro.org	Resp. Qualità (40%)
Sig. Stefano BERNASCONI	+41918053130	stefano.bernasconi@cardiocentro.org	Capo servizio infermieristico (30%)

Dati di riferimento dell'istituto e sua offerta

Le informazioni relative alla struttura e alle prestazioni dell'ospedale servono a fornire una **panoramica** sulle dimensioni dell'ospedale e la sua offerta. Potete trovare maggiori informazioni sulla nostra offerta di prestazioni mediche, terapeutiche e specializzate nel sito: www.info-ospedali.ch Ricerca ospedaliera Ricerca regionale Nome della clinica Cardiocentro Ticino Capitolo "Prestazioni".

Gruppo ospedaliero	
<input type="checkbox"/>	Noi siamo un gruppo di ospedali / cliniche con le seguenti sedi:

C1 Angebotsübersicht

Discipline mediche offerte	Nelle sedi	Collaborazione nella rete di assistenza (con altri ospedali / istituti, medici convenzionati, ecc.)
Allergologia e immunologia	-	-
Chirurgia generale	-	-
Anestesiologia e rianimazione (Impiego di narcosi, cure intense, medicina d'urgenza e terapia del dolore)	In sede	-
Dermatologia e venereologia (Trattamento delle malattie cutanee e veneree)	-	-
Ginecologia e ostetricia (Prevenzione, diagnosi e terapia delle malattie femminili)	-	-
Genetica medica (Consulenza, diagnosi e terapia delle malattie ereditarie)	-	-
Chirurgia della mano	-	-
Chirurgia vascolare di cuore e torace (Interventi chirurgici sul cuore e i vasi del torace)	In sede	-
Medicina interna generale con le seguenti specializzazioni (medici specialisti, personale infermieristico specializzato):	-	-
<input checked="" type="checkbox"/> Angiologia (Trattamento delle malattie dei vasi sanguigni e linfatici)	-	Medici consulenti
<input type="checkbox"/> Endocrinologia e diabetologia (Trattamento delle malattie del metabolismo e della secrezione interna)	-	-
<input type="checkbox"/> Gastroenterologia (Trattamento delle malattie degli organi della digestione)	-	-
<input type="checkbox"/> Geriatria (Cura delle malattie degli anziani)	-	-

Discipline mediche offerte (2 ^a pagina)	Nelle sedi	Collaborazione nella rete di assistenza (con altri ospedali / istituti, medici convenzionati, ecc.)
<input type="checkbox"/> Ematologia (Trattamento delle malattie del sangue, degli organi emopoietici e del sistema linfatico)	-	-
<input type="checkbox"/> Epatologia (Trattamento delle malattie del fegato)	-	-
<input type="checkbox"/> Infettivologia (Trattamento delle malattie infettive)	-	-
<input checked="" type="checkbox"/> Cardiologia (Trattamento delle malattie del cuore e della circolazione)	In sede	-
<input type="checkbox"/> Oncologia medica (Trattamento delle malattie tumorali)	-	-
<input checked="" type="checkbox"/> Nefrologia (Trattamento delle malattie dei reni e delle vie urinarie efferenti)	In sede (Cure intensive)	-
<input checked="" type="checkbox"/> Medicina fisica e riabilitativa (Trattamento delle malattie dell'apparato di sostegno e locomotore, esclusi interventi chirurgici)	In sede (ambulatoriale)	-
<input type="checkbox"/> Pneumologia (Trattamento delle malattie degli organi respiratori)	-	-
Medicina intensiva	In sede	-
Chirurgia mascellare e facciale (maxillofacciale)	-	-
Chirurgia pediatrica	-	-
Cure per lungodegenti	-	-
Neurochirurgia	-	-
Neurologia (Trattamento delle malattie del sistema nervoso)	-	-
Oftalmologia (Prevenzione, diagnosi e terapia delle malattie dell'occhio)	-	-
Ortopedia e traumatologia (Chirurgia delle ossa e infortunistica)	-	-
Otorinolaringoiatria ORL (Prevenzione, diagnosi e terapia delle malattie della gola, del naso e delle orecchie)	-	-
Pediatria (Prevenzione, diagnosi e terapia delle malattie dei bambini)	-	-
Medicina palliativa (Trattamento per alleviare i dolori dei pazienti affetti da malattie inguaribili gravi(ssime))	-	-
Chirurgia plastica ricostruttiva ed estetica	-	-
Psichiatria e psicoterapia		Collaborazione con l' "Istituto ricerche di gruppo, Lugano"
Radiologia (Radiografia e altre tecniche d'imaging)	In sede: Ecocardiografia, risonanza magnetica 3 Tesla (MRI)	Collaborazione con ORL/EOC per uso in comune della Cardio TAC
Medicina tropicale e da viaggio	-	-
Urologia (Trattamento delle malattie delle vie urinarie efferenti e degli organi sessuali maschili)	-	-

I processi di guarigione sono complessi e richiedono numerose prestazioni terapeutiche che integrano in modo ottimale l'operato dei medici e degli infermieri.

Offerte di specialità terapeutiche	Nelle sedi	Collaborazione nella rete di assistenza (con altri ospedali / istituti, studi privati di terapia, ecc.)
Consulenza diabetologica	-	-
Ergoterapia	-	-
Consulenza nutrizionale	In sede	-
Logopedia	-	-
Neuropsicologia	-	-
Fisioterapia	In sede	-
Psicologia	-	Collaborazione con l' "istituto ricerche di gruppo, Lugano"
Psicoterapia	-	-

C2 Dati di riferimento cure somatiche acute 2012

Dati di riferimento	Valori 2012	Valori 2011 (per confronto)	Dati di riferimento
Numero di pazienti ambulatoriali ,	11461	11036	
di cui n. neonati sani ambulatoriali	-	-	
Numero di pazienti degenti ,	2832	2900	
di cui n. neonati sani degenti	-	-	
Giornate di degenza prestate	12405	12654	
Media dei letti gestiti al 31.12.2012	30	30	
Durata media della degenza, in giorni	4.38	4.36	
Occupazione media dei letti	113%	116%	Il calcolo del grado di occupazione dei letti tiene conto del giorno d'uscita

C4-3 Offerta di prestazioni e dati di riferimento delle cliniche diurne (riabilitazione ambulatoriale)

Qual è l'offerta di una clinica per trattamenti relativamente semplici o trattamenti dopo una degenza?

- i In base al numero di trattamenti / sedute per giorno e paziente si può stimare l'**intensità del trattamento** del paziente che si può presumere in media nella clinica in questione per una data disciplina.

Discipline offerte ambulatorialmente	Nelle sedi	Numero medio di trattamenti / sedute per giorno e paziente	Numero di casi	Osservazioni
Riabilitazione geriatrica				
Riabilitazione internistica				
Riabilitazione cardiovascolare	In sede	1	210	210 è il numero di casi in un anno. Ogni paziente è convocato 3 volte a settimana per una seduta.
Riabilitazione muscolo-scheletrica				
Riabilitazione neurologica				
Riabilitazione oncologica				
Riabilitazione pediatrica				
Riabilitazione paraplegiologica				
Riabilitazione psicosomatica				
Riabilitazione polmonare				
Reparto di sorveglianza (Riabilitazione intensiva)				

Misure della soddisfazione

Nel fare confronti del grado di soddisfazione dei diversi ospedali bisogna essere cauti. Si possono confrontare fra loro soltanto gli ospedali che misurano la soddisfazione con la stessa metodologia (strumento di misura, modo di procedere si vedano al riguardo le informazioni per il pubblico specializzato) e hanno una struttura simile (dimensioni, offerta si veda al riguardo il capitolo C "Dati di riferimento dell'istituto e sua offerta").

D1 Soddisfazione dei pazienti o dei residenti

La misura della soddisfazione dei pazienti o dei residenti fornisce agli istituti preziose informazioni sull'impressione che l'ospedale (rispettivamente l'istituto) ha fatto ai pazienti (rispettivamente ai residenti).

Nella struttura si misura la soddisfazione dei pazienti?			
<input type="checkbox"/>	No , il nostro istituto non misura la soddisfazione dei pazienti.		
	Motivazione		
<input checked="" type="checkbox"/>	Sì , il nostro istituto misura la soddisfazione dei pazienti.		
	<input checked="" type="checkbox"/>	Nell'anno di esercizio 2012 è stata eseguita una misura.	
	<input type="checkbox"/>	Tuttavia nell'anno di esercizio 2012 non è stata eseguita nessuna misura .	
	Ultimo rilevamento	9.2012	Prossimo rilevamento: autunno 2013

In quali sedi / in quali settori specialistici è stato eseguito l'ultimo sondaggio?		
<input checked="" type="checkbox"/>	In tutta la struttura / in tutte le sedi oppure... <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ...solo nelle seguenti sedi:
<input checked="" type="checkbox"/>	In tutte le discipline / settori specialistici / reparti oppure... <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ...solo nelle seguenti discipline / settori specialistici / reparti:

Risultati dell'ultimo sondaggio		
	Grado di soddisfazione	Valutazione dei risultati / Osservazioni
Struttura complessiva	Vedi cap. D2-5	
Risultati per settore	Grado di soddisfazione	Valutazione dei risultati / Osservazioni
<input type="checkbox"/>	La misura non è ancora conclusa . Non sono ancora disponibili i risultati.	
<input type="checkbox"/>	L'istituto rinuncia alla pubblicazione dei risultati.	
	Motivazione	
<input type="checkbox"/>	I risultati vengono confrontati con quelli di altri ospedali (benchmark).	

Informazioni per il pubblico specializzato: strumento di misura utilizzato per l'ultimo sondaggio			
<input type="checkbox"/>	Mecon	<input type="checkbox"/> Altro strumento di misura esterno	
<input type="checkbox"/>	Picker	Nome dello strumento	Nome dell'istituto di misurazione
<input type="checkbox"/>	PEQ		
<input type="checkbox"/>	MüPF(-27)		
<input type="checkbox"/>	POC(-18)		
<input type="checkbox"/>	PZ Benchmark		
<input type="checkbox"/>	Strumento interno proprio		
Descrizione dello strumento			

Le critiche e le lodi dei pazienti forniscono agli istituti - insieme alle misure della soddisfazione dei pazienti - indicazioni concrete dei punti dove possono ulteriormente migliorare. Per questo motivo molti ospedali hanno istituito una gestione dei reclami o un ombudsman.

Il vostro istituto dispone di una gestione dei reclami o di un ombudsman per i pazienti?	
<input type="checkbox"/>	No , il nostro istituto non dispone di una gestione dei reclami / un ombudsman.
<input checked="" type="checkbox"/>	Sì , il nostro istituto dispone di una gestione dei reclami / un ombudsman .
Denominazione del servizio	Direzione amministrativa
Nome dell'interlocutore	Sig.na Moira Turini
Funzione	Assistente di Direzione
Raggiungibile (telefono, e-mail, orari)	+41 (0) 91 805 31 13 moira.turini@cardiocentro.org
Osservazioni	

D3 Soddisfazione dei collaboratori

La misura della soddisfazione dei collaboratori fornisce agli istituti preziose informazioni sull'impressione che i collaboratori hanno dell'ospedale e della propria situazione lavorativa.

Nella struttura si misura la soddisfazione dei collaboratori?			
<input type="checkbox"/>	No , il nostro istituto non misura la soddisfazione dei collaboratori.		
	Motivazione		
<input checked="" type="checkbox"/>	Sì , il nostro istituto misura la soddisfazione dei collaboratori.		
	<input type="checkbox"/>	Nell'anno di esercizio 2012 è stata eseguita una misura.	
	<input checked="" type="checkbox"/>	Tuttavia nell'anno di esercizio 2012 non è stata eseguita nessuna misura .	
	Ultimo rilevamento	2011	Prossimo rilevamento: 2013

In quali sedi / in quali settori specialistici è stato eseguito l'ultimo sondaggio?		
<input checked="" type="checkbox"/>	In tutta la struttura / in tutte le sedi oppure... <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ...solo nelle seguenti sedi:
<input checked="" type="checkbox"/>	In tutte le discipline / settori specialistici / reparti oppure... <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> ...solo nelle seguenti discipline / settori specialistici / reparti:

Risultati dell'ultimo sondaggio		
	Grado di soddisfazione	Valutazione dei risultati / Osservazioni
Struttura complessiva	elevato	10° posto nella classifica stilata dal comitato dello "Swiss Arbeitgeber Award 2011"
Risultati per settore	Grado di soddisfazione	Valutazione dei risultati / Osservazioni
<input type="checkbox"/>	La misura non è ancora conclusa . Non sono ancora disponibili i risultati.	
<input type="checkbox"/>	L'istituto rinuncia alla pubblicazione dei risultati.	
	Motivazione	
<input checked="" type="checkbox"/>	I risultati vengono confrontati con quelli di altri ospedali (benchmark).	

Informazioni per il pubblico specializzato: strumento di misura utilizzato per l'ultimo sondaggio			
<input type="checkbox"/>	Strumento di misura esterno		
	Nome dello strumento	Swiss Arbeitgeber Award	Nome dell'istituto di misura iCommit
<input type="checkbox"/>	Strumento interno proprio		
	Descrizione dello strumento	www.swissarbeitgeberaward.ch/it	

Informazioni per il pubblico specializzato: Informazioni sul collettivo considerato			
Totalità dei collaboratori da considerare	Criteri d'inclusione		
	Criteri di esclusione	Unità operative con meno di 5 collaboratori	
Numero di questionari compilati e validi		184	
Tasso di risposta (in %)	66%	Lettere di richiamo?	<input checked="" type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Sì

Attività di miglioramento			
Titolo	Obiettivo	Settore	Durata (dal ... al)
Aggiornamento continuo	Offrire maggiori opportunità di formazione continua ai dipendenti. Creazione di un servizio formazione.	Tutti	Da 1.1.2012

Indicatori ANQ

Nell'Associazione nazionale per lo sviluppo della qualità negli ospedali e nelle cliniche (ANQ) sono rappresentati l'associazione H+, i Cantoni, la federazione della casse malati santésuisse e le assicurazioni sociali federali. Scopo dell'ANQ è il coordinamento e l'attuazione di misure per lo sviluppo della qualità a livello nazionale, in particolare la realizzazione uniforme delle misure della qualità negli ospedali e nelle cliniche al fine di documentare, perfezionare e migliorare la qualità.

Il 1° luglio 2012 sono state avviate le misurazioni nazionali della qualità nelle cliniche psichiatriche. Per il 2012 l'ANQ non ha raccomandato nessun indicatore di qualità specifico per la riabilitazione.

Maggiori informazioni per il pubblico specializzato: www.anq.ch/it

Un **indicatore** non è una misura esatta, bensì un "segnale" che rende attenti su un possibile problema di qualità. Per accertare se poi il problema sussista effettivamente, spesso bisogna ricorrere a un'analisi dettagliata.

E1 Indicatori ANQ somatica acuta

Partecipazione alle misurazioni			
Il piano di misura 2012 dell'ANQ comprende le seguenti misurazioni e analisi della qualità per la somatica acuta stazionaria:	La nostra azienda ha partecipato ai seguenti argomenti di misurazione:		
	Si	No	Dispensa
Analisi delle riammissioni potenzialmente evitabili con SQLape	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Analisi dei reinterventi potenzialmente evitabili con SQLape	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Misura delle infezioni postoperatorie del sito chirurgico con Swissnoso	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Misura dell'indicatore di prevalenza caduta con strumentario LPZ	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Misura dell'indicatore di prevalenza decubito con strumentario LPZ	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Misura della soddisfazione dei pazienti con il questionario breve ANQ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
SIRIS registro degli impianti	<input type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Osservazioni			
Nel 2012 il Cardiocentro Ticino ha partecipato alle misurazioni di ANQ su base volontaria. La firma del contratto nazionale ANQ è prevista nel 2013			

Trovate le spiegazioni e le informazioni dettagliate relative alle singole misurazioni nei capitoli seguenti o sul sito web dell'ANQ: www.anq.ch/it

E1-1 Riammissioni potenzialmente evitabili con SQLape®

Con il metodo SQLape^{1®} una riammissione viene considerata potenzialmente evitabile se è in relazione a una diagnosi che era già stata formulata nel corso del precedente ricovero, se non era prevedibile (non pianificata) e se avviene **entro 30 giorni** dalla dimissione. Perciò le visite di follow up pianificate e i ricoveri ripetuti pianificati, p.es. nel quadro di un trattamento contro il cancro, non vengono conteggiati.

Maggiori informazioni: www.anq.ch/it e www.sqlape.com.

In quali sedi / in quali settori specialistici è stata eseguita l'ultima misura?					
<input checked="" type="checkbox"/>	In tutte le discipline / settori specialistici / reparti oppure... <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	...solo nelle seguenti sedi:	
<input checked="" type="checkbox"/>	In tutta la struttura / in tutte le sedi oppure... <input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	...solo nelle seguenti discipline / settori specialistici / reparti:	
Risultati aggiornati delle analisi con i dati dell'anno:					
Tasso osservato		Tasso atteso	Intervallo di confidenza del tasso atteso (CI = 95%)	Risultati A, B o C	Interpretazione ²
Interno	Esterno				
2.23%	4.45%	7.99%	0.8360	A	A = bene B = nella norma C = da analizzare
Valutazione dei risultati / Osservazioni					
<input type="checkbox"/> L'analisi 2012 con i dati 2010 non è ancora conclusa . Non sono ancora disponibili i risultati.					
<input type="checkbox"/> L'istituto rinuncia alla pubblicazione dei risultati.					
Motivazione					
Informazioni per il pubblico specializzato					
Istanza d'analisi		Ufficio federale di statistica ³			
Informazioni per il pubblico specializzato: Informazioni sul collettivo considerato					
Totalità dei pazienti da considerare	Criteria d'inclusione	Tutti i pazienti degenti (bambini compresi)			
	Criteria d'esclusione	Pazienti deceduti, neonati sani, pazienti trasferiti in altri ospedali e pazienti con domicilio all'estero.			
Numero dei pazienti effettivamente considerati			1438		
Osservazioni			Il dato si riferisce al numero di "Uscite eleggibili" indicato nelle tabelle ufficiali di SQLape / ANQ		

¹ SQLape® è un metodo sviluppato scientificamente che calcola i dati desiderati riferiti ai dati statistici degli ospedali.

² A = Il tasso osservato è inferiore al tasso minimo atteso.

B = Il tasso osservato si situa nell'intervallo di confidenza (95%) dei valori attesi.

C = Sono state evidenziate troppe riammissioni potenzialmente evitabili. Si raccomanda di analizzare le cause delle riammissioni nella prospettiva di ridurre il loro numero.

³ La convalida e la messa a disposizione dei dati da parte dell'Ufficio federale di statistica (UST) è un processo relativamente lungo e di regola richiede oltre un anno. Per questo motivo i calcoli vengono fatti sempre con i dati dell'anno precedente. Le analisi effettuate nell'anno di esercizio del rapporto 2011 concernono le prestazioni dell'anno civile 2009.

E1-2 Potenziell vermeidbare Reoperationen mit SQLape®

Con il metodo SQLape® un secondo intervento è considerato potenzialmente evitabile se viene effettuato sulla medesima parte del corpo e non era prevedibile o se appare piuttosto come manifestazione di un insuccesso o di una complicazione postoperatoria che non come un peggioramento della malattia di base. Gli interventi puramente diagnostici (p.es. una puntazione) non sono inclusi nell'analisi. Sono rilevati unicamente quei reinterventi effettuati nel corso della stessa degenza ospedaliera.

Maggiori informazioni: www.anq.ch/it e www.sqlape.com

In quali sedi / in quali settori specialistici è stata eseguita l'ultima misura?				
<input checked="" type="checkbox"/>	In tutte le discipline / settori specialistici / reparti oppure... <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	...solo nelle seguenti sedi:	
<input checked="" type="checkbox"/>	In tutta la struttura / in tutte le sedi oppure... <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	...solo nelle seguenti discipline / settori specialistici / reparti:	
Risultati aggiornati delle analisi con i dati dell'anno:				
Tasso osservato	Tasso atteso	Intervallo di confidenza del tasso atteso (CI = 95%)	Risultati A, B o C	Interpretazione ⁴
2.57%	3.02%	0.8510	A	A = bene B = nella norma C = da analizzare
Valutazione dei risultati / Osservazioni				
<input type="checkbox"/> L'analisi 2012 con i dati 2010 non è ancora conclusa . Non sono ancora disponibili i risultati.				
<input type="checkbox"/> L'istituto rinuncia alla pubblicazione dei risultati.				
Motivazione				
Informazioni per il pubblico specializzato				
Istanza d'analisi	Ufficio federale di statistica			
Informazioni per il pubblico specializzato: Informazioni sul collettivo considerato				
Totalità dei pazienti da considerare	Criteri d'inclusione	Tutti gli interventi chirurgici con obiettivo terapeutico (compresi interventi su bambini)		
	Criteri d'esclusione	Interventi con obiettivo diagnostico (ad es. biopsie, artroscopie senza intervento).		
Numero dei pazienti effettivamente considerati		2102		
Osservazioni		Il dato si riferisce al numero di "interventi eleggibili" indicato nelle tabelle ufficiali di SQLape / ANQ		

⁴ A = Il tasso osservato è inferiore al tasso minimo atteso.

B = il tasso osservato si situa nell'intervallo di confidenza (95%) dei valori attesi.

C = Sono stati evidenziati troppi reinterventi potenzialmente evitabili. Un numero significativo di casi rilevati possono essere falsi positivi, per cui si raccomanda di farli analizzare da chirurghi

E1-5 Inchiesta nazionale soddisfazione pazienti 2012 con il questionario breve ANQ

La valutazione da parte dei pazienti della qualità delle prestazioni di un ospedale è un indicatore di qualità importante e riconosciuto (soddisfazione dei pazienti). Il questionario breve per l'inchiesta nazionale dei pazienti è stato sviluppato dall'ANQ in collaborazione con un gruppo di esperti.

Il questionario breve è composto da **cinque domande centrali** e può essere combinato bene con sondaggi differenziati fra i pazienti. Nel modulo D1 figurano altre misure della soddisfazione dei pazienti.

Maggiori informazioni: www.anq.ch/it

In quali sedi / in quali settori specialistici è stato eseguito l'ultimo sondaggio?			
<input checked="" type="checkbox"/>	In tutta la struttura / in tutte le sedi oppure... <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	...solo nelle seguenti sedi:
<input checked="" type="checkbox"/>	In tutte le discipline / settori specialistici / reparti oppure... <input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	...solo nelle seguenti discipline / settori specialistici / reparti:
Risultati dell'ultimo sondaggio			
Struttura complessiva	Grado di soddisfazione (Media)		Valutazione dei risultati
Ritornerebbe nel nostro ospedale per lo stesso tipo di trattamento?	9.18		0 = no, assolutamente 10 = sì, certamente
Come valuta la qualità delle cure ricevute?	9.03		0 = pessima 10 = ottima
Quando ha rivolto domande ad un medico, ha ottenuto risposte comprensibili?	9.09		0 = mai 10 = sempre
Quando ha rivolto domande ad una infermiera o ad un infermiere, ha ottenuto risposte comprensibili?	9		0 = mai 10 = sempre
Durante la sua degenza è stata/o trattata/o con rispetto e la sua dignità è stata preservata?	9.41		0 = mai 10 = sempre
Osservazioni			
<input type="checkbox"/> L'interpretazione 2012 non è ancora conclusa . Non sono ancora disponibili i risultati.			
<input type="checkbox"/> L'istituto rinuncia alla pubblicazione dei risultati.			
Motivazione			
Informazioni per il pubblico specializzato: Istituti scelti per l'ultimo sondaggio			
Istituto centrale di rilevamento		Istituti decentralizzati	
<input checked="" type="checkbox"/>	hcri AG	<input type="checkbox"/>	hcri AG
<input type="checkbox"/>	MECON measure & consult GmbH	<input type="checkbox"/>	MECON measure & consult GmbH
		<input type="checkbox"/>	ESOPÉ
		<input type="checkbox"/>	NPO PLUS
		<input checked="" type="checkbox"/>	Stevemarco sagl
		<input type="checkbox"/>	QM Riedo
Informazioni per il pubblico specializzato: Informazioni sul collettivo considerato			
Totalità dei pazienti da considerare	Criteri d'inclusione	L'inchiesta ha coinvolto tutti i pazienti (≥ 18 anni) che sono stati dimessi dall'ospedale nel mese di settembre 2012.	
	Criteri d'esclusione	<ul style="list-style-type: none"> - Pazienti deceduti - Pazienti senza domicilio fisso in Svizzera. - I pazienti ricoverati più volte sono stati intervistati solamente una volta. 	
Numero dei pazienti contattati		211	
Numero dei pazienti che hanno effettivamente partecipato		135	Tasso di risposta (in %) 63.98%
Osservazioni			

Panoramica sui registri

Registri e monitoraggi possono contribuire allo sviluppo della qualità e ad assicurare la qualità a lungo termine. I dati anonimizzati su diagnosi e procedure (p.es. interventi chirurgici) di numerosi istituti vengono raccolti sull'arco di più anni a livello nazionale e successivamente analizzati per potere identificare le tendenze a lungo termine e interregionali.

L'istituzione partecipa a un registro?	
<input type="checkbox"/>	No , la nostra istituzione non partecipa a nessun registro .
	Motivazione
<input checked="" type="checkbox"/>	Sì , la nostra istituzione partecipa ai registri seguenti

Panoramica sui registri				
Descrizione	Branca / area	Gestore	Dal	Sedi coinvolte
Absolute Minimal Data Set - AMDS	Anestesia	Società svizzera per anesthesiologia e rianimazione www.iumsp.ch/ADS	1999	CCT
Acute Myocardial Infarction in Switzerland - AMIS Plus	Medicina interna generale, cardiologia, medicina intensiva	AMIS Plus Data Center www.amis-plus.ch	2003	CCT
Gruppo di lavoro per la garanzia della qualità in chirurgia - AQC	Chirurgia, ginecologia e ostetricia, chirurgia pediatrica, neurochirurgia, chirurgia ortopedica, chirurgia plastica, urologia, cardiocirurgia, chirurgia toracica, chirurgia vascolare, gastroenterologia, chirurgia della mano, senologia	Adjumed Services AG www.aqc.ch		
Associazione delle cliniche in ginecologia / ostetricia svizzera - AGOS	Ginecologia e ostetricia	SGGG: Società svizzera per ginecologia e ostetricia www.sevisa.ch		
European registry and network for intoxication type metabolic disorders - E-IMD	Medicina interna generale, neurologia, pediatria, medicina genetica, endocrinologia / diabetologia, nefrologia, medicina intensiva	Policlinico universitario di Heidelberg www.e-imd.org		
Fécondation In Vitro National - FIVNAT-CH	Ginecologia e ostetricia, pediatria, neonatologia	FIVNAT - CH: commissione della SSMR www.fivnat-registry.ch		
IDES registro per protesi dell'anca, del ginocchio e dell'articolazione del piede	Chirurgia ortopedica	MEM Institute for evaluative research in medicine www.memcenter.unibe.ch		
Centro di riferimento di osteoncologia della Società svizzera di patologia – KTRZ	Pediatria, neurochirurgia, chirurgia ortopedica, otorinolaringoiatria, patologia, chirurgia maxillo-facciale e della bocca, genetica medica, medicina oncologia, radiologia, radio-oncologia / radioterapia, neuropatologia, chirurgia della mano,	Istituto di patologia dell'Ospedale universitario di Basilea www.unispital-basel.ch/das-universitaetsspital/bereiche/medizinische-querschnittsfunktionen/kliniken-institute-abteilungen/pathologie/abteilungen/knochentumor-referenzentrum		
Registro impianti della mammella	Chirurgia plastica	Institute for evaluative research in medicine www.memcenter.unibe.ch		
Sistema di dichiarazione delle malattie trasmissibili con obbligo di	Infeziologia, epidemiologia	Ufficio federale della sanità, sezione sistemi di dichiarazione www.bag.admin.ch/k_m_melde-system/00722/00804/index.html		

		?lang=it		
Minimal Data Set della Società svizzera di medicina intensiva SSMI - SMDi	Medicina intensiva	Società Svizzera di Medicina Intensiva - SSMI www.sgi-ssmi.ch	2008	CCT
Registro delle biopsie microinvasive del seno - MIBB	Ginecologia e ostetricia, radiologia, senologia	MIBB Working Group della società svizzera per senologia www.mibb.ch		
Registro degli impianti di lenti intraoculari - OCULA	Oftalmologia	Institute for evaluative research in medicine www.memcenter.unibe.ch/iefo		
Registro svizzero di dialisi	Nefrologia	Società svizzera per nefrologia www.sgn-ssn.ch		
Registro svizzero dei pazienti affetti da distrofia muscolare di Duchenne e da atrofia muscolare spinale	Neurologia, chirurgia ortopedica, medicina fisica e riabilitazione, pediatria, medicina genetica, cardiologia, pneumologia	Associazione della Svizzera Romanda e Italiana contro le Miopatie www.asrim.ch		
Registro svizzero della crescita - SWR	Pediatria, farmacologia, endocrinologia/diabetologia, oncologia medica, nefrologia, radiooncologia / radioterapia	Istituto di medicina sociale e preventiva, Università di Berna www.ispm.ch		
Associazione svizzera per la cura delle ferite Database - SAFW DB	Medicina interna generale, dermatologia e venerologia, chirurgia ortopedica, cardio-angio-chirurgia, chirurgia toracica, angiologia, medicina intensiva	<i>Association Suisse pour les soins de plaies, section romand</i> www.safw-romande.ch		
Swiss HIV Cohort Study (SHCS)	Infettivologia	Swiss HIV Cohort Study (SHCS) www.shcs.ch		
Associazione svizzera delle donatrici viventi d'organo - SOL-DHR	Medicina interna generale, chirurgia, urologia, gastroenterologia, nefrologia	Associazione svizzera delle donatrici viventi d'organo SOL-DHR www.lebensspende.ch/it/home.php		
Registro svizzero pediatrico renale - SPNR	Pediatria, nefrologia	Istituto di medicina sociale e preventiva (ISPM), università di Berna www.swiss-paediatrics.org/fr/informations/news/swiss-paediatric-renal-registry		
SCQM Foundation Swiss Clinical Quality Management in rheumatic diseases	Reumatologia	SCQM Foundation www.scqm.ch		
SMOB Swiss Morbid Obesity Register	Chirurgia, chirurgia addominale, chirurgia bariatrica	Registro SMOB www.smob.ch		
Swiss registries for Interstitial and Orphan Lung Diseases - SIOLD	Pneumologia	Centre hospitalier universitaire vaudois www.siold.ch		
SIRIS – Registro svizzero degli impianti	Chirurgia ortopedica	Fondazione per la garanzia di qualità nell'implantologia protesica www.siris-implant.ch		

Swiss Breast Center Database - SBCDB	Ginecologia e ostetricia, chirurgia plastica, medicina oncologica., radiologia, radio-oncologia / radioterapia, senologia	Società svizzera di senologia www.sbcbd.ch		
Swiss Neonatal Network & Follow-up Group	Ginecologia e ostetricia, pediatria, neonatologia, pediatria dello sviluppo, neuropediatria	Ospedale universitario di Zurigo, clinica di neonatologia www.neonet.ch/en/02_Neonatal_Network/aims.php?navid=13		
Swiss Neuropaediatric Stroke Registry - SNPSR	Neurologia, medicina fisica e riabilitazione, pediatria, ematologia, radiologia, medicina intensiva	Neuropediatria, Ospedale universitario di Berna		
Swiss Paediatric Surveillance Unit - SPSU	Pediatria	Swiss Paediatric Surveillance Unit (SPSU) www.bag.admin.ch/k_m_melde_system/00737/index.html?lang=de		
Swiss Pulmonary Hypertension Registry	Medicina interna generale, cardiologia, pneumologia, angiologia, reumatologia	alabus AG www.sgph.ch		
Swiss Renal Registry and Quality Assessment Program - SRRQAP	Nefrologia	Clinica & policlinico di nefrologia e ipertonia Ospedale universitario di Berna www.srrqap.ch		
Swiss SLE Cohort Study - SSCS	Medicina interna generale, dermatologia e venereologia, allergologia / immunologia, nefrologia, reumatologia	Università di Ginevra e altre università in Svizzera www.slec.ch		
Swiss Teratogen Information Service - STIS	Ginecologia e ostetricia, pediatrica, farmacologia e tossicologia clinica	Swiss Teratogen Information Service STIS www.swisstis.ch		
Swissregard - Nationales Register zu plötzlichen Todesfällen von Athleten	Anestesia, medicina interna generale, medicina legale, patologia, cardio-angio-chirurgia, chirurgia toracica, cardiologia, medicina intensiva	Clinica universitaria di Cardiologia, Ospedale universitario di Berna www.swissregard.ch		
SWISSSpine Register	Chirurgia ortopedica	Institute for Evaluative Research in Medicine www.swiss-spine.ch		
SWISSVASC Registry	Chirurgia vascolare	Gruppo di lavoro Swissvasc Registry www.swissvasc.ch		
TraumaRegister DGU - TR-DGU	Chirurgia ortopedica	AUC GmbH – Accademia di chirurgia d'urgenza, Berlino www.traumaregister.de		
National Institute for Cancer Epidemiology and Registration - NICER	Tutti	National Institute for Cancer Epidemiology and Registration www.nicer.org		
Registro Svizzero dei Tumori Pediatrici - RSTP	Tutti	www.registrotumoripediatrici.ch		
Registro dei Tumori Cantoni Basilea Città e Basilea Campagna - KRBB	Tutti	-		
Registro dei Tumori Cantoni Zurigo e Zugo	Tutti	www.krebsregister.usz.ch		

Registro dei Tumori Cantoni Grigioni e Glarona - KR GG	Tutti	www.ksgr.ch/Das_Kantonsspital_Graubunden/Departemente/Institute/Pathologie/Krebsregister/dD0zNzQmbD1kZXU.html		
Registro dei Tumori Cantoni St. Gallo e Appenzello - KR SGA	Tutti	krebsliga-sg.ch/de/index.cfm		
Registro dei Tumori Canton Friburgo - RFT	Tutti	www.liguecancer-fr.ch		
Registro dei Tumori Canton Ginevra - RGT	Tutti	www.unige.ch/medecine/rgt/index.html		
Registro dei Tumori Canton Giura - RJT	Tutti	-		
Registro dei Tumori Canton Neuchâtel - RNT	Tutti	-		
Registro dei Tumori Canton Ticino	Tutti	www.ti.ch/tumori		
Registro dei Tumori Canton Vaud - RVT	Tutti	-		
Osservazioni				
L'istituto partecipa a numerosi registri non in elenco, specifici per le patologie cardiache.				

Conclusione e prospettive

Pur non avendo ancora sottoscritto il contratto nazionale qualità ANQ, nel 2012 il Cardiocentro Ticino ha proattivamente svolto i primi controlli qualità sia per testare il funzionamento delle misurazioni, sia per valutare l'impegno economico e organizzativo richiesto. Il Cardiocentro ha dunque posto le basi per un servizio Qualità che lavorerà a pieno regime a partire dal 2013, quando verrà firmato il contratto nazionale con ANQ. Nonostante nel 2012 il Cardiocentro Ticino non abbia partecipato a tutte le misurazioni previste dal programma di ANQ, i risultati finora ottenuti sono positivi. La direzione del Cardiocentro Ticino e il servizio Qualità auspicano di riuscire nei prossimi anni a consolidare e se possibile migliorare i propri numeri.