



Rapporto sulla qualità 2022

secondo il modello di H+

Approvazione in data:
Tramite:

7.7.2023
Adriana Degiorgi, Capo Area di supporto

Versione 1



Ente Ospedaliero Cantonale EOC

www.eoc.ch



somatica acuta



riabilitazione

Colophon

Il presente rapporto sulla qualità è stato allestito secondo il modello di H+ Gli Ospedali Svizzeri. Il modello del rapporto sulla qualità rappresenta il resoconto unico per i settori specialistici somatica acuta, psichiatria e riabilitazione per l'anno di riferimento 2022.

Il rapporto qualità permette di ottenere una panoramica sistematica sulle attività concernenti la qualità di un ospedale o di una clinica in Svizzera. Tale panoramica indica la strutturazione della gestione interna della qualità come pure gli obiettivi principali di qualità e comprende informazioni relative a indagini di soddisfazione, partecipazione a misurazioni, a registri e certificazioni. Sono inoltre esaminati indicatori di qualità e azioni di miglioramento, programmi e progetti relativi alla promozione della qualità.

Al fine di aumentare la confrontabilità dei rapporti sulla qualità, indice e numerazione dei capitoli sono stati uniformati. Nell'indice, sono ora visibili tutti i capitoli del modello, anche quelli che non riguardano direttamente l'ospedale. Qualora un capitolo non sia rilevante per l'ospedale, il testo appare in grigio e viene fornita una breve motivazione. Nel resto del rapporto, tuttavia, tali capitoli non appaiono.

Per poter interpretare e confrontare correttamente i risultati della misurazione della qualità occorre prendere in considerazione le informazioni relative all'offerta e ai dati di riferimento delle singole specialità. È inoltre necessario considerare le differenze tra la struttura dei pazienti e i loro fattori di rischio così come i cambiamenti negli stessi. Per ogni misurazione, vengono pubblicati solo i risultati più recenti disponibili. Di conseguenza, quelli riportati nel presente rapporto non risalgono tutti allo stesso anno.

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.

Persona di contatto Rapporto sulla qualità 2022

Lic.rer.pol.
Adriana Degiorgi
Capo Area di supporto
Direzione generale
091 811 13 97
adriana.degiorgi@eoc.ch

Prefazione di H+ Gli Ospedali Svizzeri sugli avvenimenti nazionali in materia di qualità

Gli ospedali e le cliniche svizzeri contribuiscono allo sviluppo della qualità con molto impegno e misure mirate, anche in periodi difficili. Il modello di rapporto sulla qualità di H+ permette loro di allestire rapporti uniformi e trasparenti sulle proprie attività legate alla qualità, che inoltre possono essere trasferiti direttamente nei relativi profili degli ospedali sul sito info-ospedali.ch.

Nel 2022 la pandemia di Covid-19 ha continuato a influire su ospedali e cliniche. Per sgravarli, durante i mesi invernali molto difficili, è stato annullato il rilevamento nazionale delle infezioni postoperatorie del sito chirurgico. È inoltre per la prima volta che le misurazioni delle infezioni del sito chirurgico, con e senza impianti protesici, possono essere svolte contemporaneamente.

Nei settori psichiatria e riabilitazione l'ANQ ha potuto eseguire con successo i sondaggi nazionali sulla soddisfazione dei pazienti che ora si tengono a ritmo biennale per ogni settore specializzato. Nella somatica acuta nel 2022 non si è tenuta alcuna inchiesta regolare a livello nazionale.

Nel 2022 l'ANQ ha deciso di modificare la metodologia riguardante il rilevamento delle riospedalizzazioni. La valutazione di queste ultime ora sarà effettuata tramite l'algoritmo del Center for Medicare & Medicaid Services (CMS) adattato alla realtà svizzera. I primi risultati in merito saranno presentati nel rapporto sulla qualità 2023, basato sui dati UST 2021.

Nel capitolo 4 «Panoramica delle attività nell'ambito della qualità» gli ospedali e le cliniche per la prima volta hanno l'opportunità di riferire sulle Patient-Reported Outcome Measures (PROMs).

Oltre alle misurazioni effettuate dagli ospedali, il rapporto sulla qualità contiene pure le misurazioni della qualità dell'ANQ vincolanti e unitarie a livello nazionale, compresi i risultati specifici dell'ospedale/della clinica. È possibile effettuare confronti puntuali in occasione di misurazioni uniformi a livello nazionale, quando i risultati per clinica e ospedale o per sede vengono aggiustati in maniera corrispondente. Per le spiegazioni dettagliate relative alle misurazioni nazionali rinviamo al sito www.anq.ch.

H+ ringrazia tutti gli ospedali e le cliniche partecipanti per il loro grande impegno; con le loro attività garantiscono l'elevata qualità delle cure. Grazie al resoconto trasparente e completo le attività in materia di qualità ottengono l'attenzione e la considerazione che si meritano.

Con i migliori saluti



Anne-Geneviève Bütikofer
Direttrice H+

Indice

Colophon	2
Prefazione di H+ Gli Ospedali Svizzeri sugli avvenimenti nazionali in materia di qualità	3
1 Introduzione	6
2 Organizzazione della gestione della qualità	8
2.1 Organigramma	8
2.2 Persone di contatto della gestione della qualità	9
3 Strategia della qualità	11
3.1 2 - 3 punti principali nell'ambito della qualità nell'anno di esercizio 2022	12
3.2 Obiettivi nell'ambito della qualità raggiunti nell'anno di esercizio 2022.....	14
3.3 Sviluppo della qualità nei prossimi anni	15
4 Panoramica delle attività nell'ambito della qualità	16
4.1 Partecipazione a misurazioni nazionali	16
4.2 Svolgimento di misurazioni prescritte a livello cantonale Il Cantone prevede l'adesione a quanto previsto da ANQ	
4.3 Svolgimento di altre misurazioni interne	18
4.4 Attività e progetti nell'ambito della qualità	21
4.4.1 CIRS – imparare dagli errori	26
4.4.2 Procedura dell'IQM Peer Review	
4.4.3 Patient-reported outcome measures (PROMs).....	27
4.5 Panoramica dei registri	28
4.6 Panoramica delle certificazioni.....	36
MISURAZIONI DELLA QUALITÀ	40
Sondaggi di soddisfazione	41
5 Soddisfazione dei pazienti	41
5.1 Inchiesta nazionale soddisfazione pazienti della somatica acuta	41
5.2 Gestione dei reclami	44
6 Soddisfazione dei familiari	45
6.1 Inchiesta nazionale tra i genitori nel settore pediatrico	45
7 Soddisfazione dei collaboratori Nell'anno in esame, il nostro istituto non ha svolto alcun sondaggio.	
8 Soddisfazione dei medici invianti	48
8.1 Sondaggi propri.....	48
8.1.1 Soddisfazione medici curanti / invianti	48
Qualità delle cure	50
9 Riammissioni	50
9.1 Analisi nazionale delle riammissioni.....	50
10 Interventi chirurgici	52
10.1 Protesi dell'anca e del ginocchio	52
10.2 Misurazione propria.....	54
10.2.1 Registro delle protesi colonna vertebrale (SIRIS)	54
11 Infezioni	55
11.1 Rilevamento nazionale delle infezioni del sito chirurgico	55
11.2 Misurazione propria.....	59
11.2.1 Monitoraggio nazionale dell'igiene delle mani CleanHands	59
11.2.2 Studio di prevalenza puntuale delle infezioni nosocomiali CH-PPS	60
12 Caduta	61
12.1 Misurazione nazionale dell'indicatore di prevalenza caduta	61
13 Lesioni da pressione	64
13.1 Misurazione dell'indicatore di prevalenza decubito.....	64
14 Misure restrittive della libertà	67
14.1 Rilevamento proprio delle misure restrittive della libertà.....	67

14.1.1	Misure restrittive della libertà	67
14.1.2	Malnutrizione.....	68
15	Peso dei sintomi psichici	
	Una misurazione in questo ambito non è rilevante per un ospedale acuto.	
16	Qualità di vita, capacità funzionale e partecipativa	
	Una misurazione in questo ambito non è rilevante per un ospedale acuto.	
17	Altre misurazioni	69
17.1	Altre misurazioni interne	69
17.1.1	Monitoraggio continuo delle cadute	69
17.1.2	SSI Interventions - prevenzione infezioni del sito chirurgico.....	70
18	I progetti in dettaglio.....	71
18.1	Progetti in corso	71
18.1.1	Passaggio di consegne fra equipe medico-infermieristiche all'interno del Dipartimento di Area Critica EOC.....	71
18.2	Progetti conclusi nel 2022.....	73
18.2.1	Progetto PBM.....	73
18.3	Progetti di certificazione in corso	74
18.3.1	Attività di certificazione.....	74
19	Conclusione e prospettive	75
Annesso 1: panoramica dell'offerta dell'istituto		76
Somatica acuta.....		76
Riabilitazione		79
Editore		81

1 Introduzione

EOC, il nostro ospedale

L'Ente Ospedaliero Cantonale (EOC) è un'azienda dello Stato con personalità giuridica propria di diritto pubblico e con sede a Bellinzona. L'EOC è regolato dalla Legge cantonale dell'EOC del 19 dicembre 2000.

"EOC il nostro ospedale": un'espressione che rispecchia bene lo spirito del nostro sistema di ospedali pubblici. Una rete che da anni si basa sul modello dinamico di ospedale multisito, con l'obiettivo di essere il più vicino possibile ai bisogni della popolazione e che concentra risorse e soprattutto competenze dando focus diversi a sedi diverse in base ai rispettivi mandati relativi all'offerta sanitaria. Facendo beneficiare i pazienti dei progressi medici e tecnologici di provata efficacia, l'EOC si distingue per la qualità e la sicurezza delle cure. Combina armoniosamente eccellenza medica e cure incentrate su relazione con il paziente, ricerca avanzata e formazione di qualità. La presenza delle strutture sull'intero territorio cantonale consente di garantire ai pazienti un'offerta ospedaliera globale e di prossimità, indipendentemente dal luogo in cui sono richiesti i servizi. Grazie alla multidisciplinarietà dell'offerta sanitaria, i pazienti trovano medici di varie specialità riuniti in un'unica struttura. L'EOC rafforza le proprie competenze e completa l'offerta collaborando con altri ospedali e istituti cantonali, nazionali o esteri.

EOC, l'Ospedale multisito



Tutti i collaboratori EOC lavorano quotidianamente per offrire ai nostri pazienti le migliori cure ispirati dai valori di:

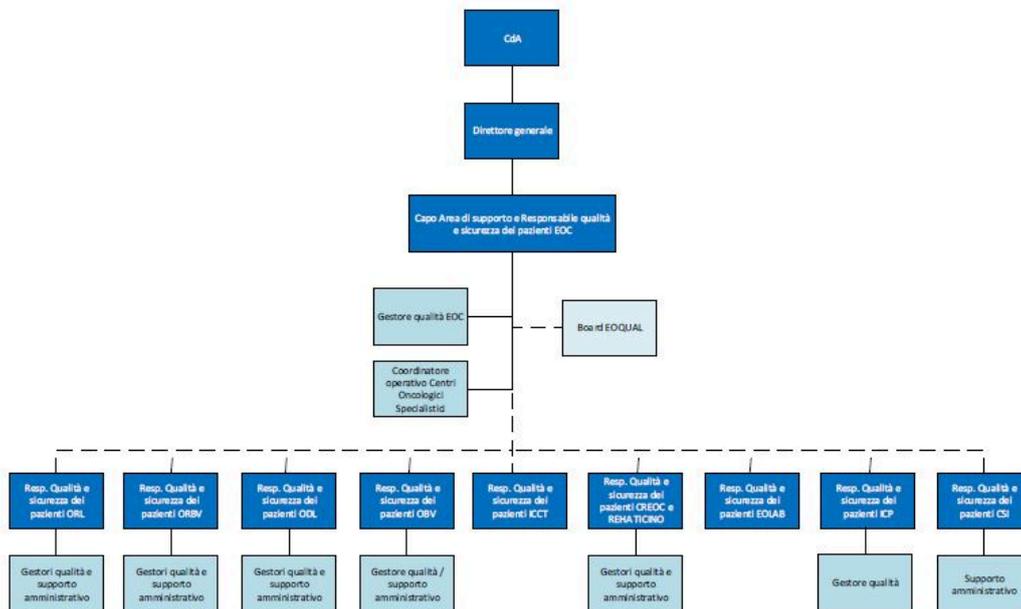
- **Rispetto:** ci prendiamo cura di ogni persona, sia esso collaboratore, paziente o familiare. Lo facciamo nel rispetto integrale della sua dignità.
- **Responsabilità:** ascoltiamo e interagiamo con umiltà, trasparenza e integrità. Operiamo come sistema a servizio della collettività, dove ognuno è responsabile del proprio operato.
- **Inclusione:** ci siamo gli uni per gli altri, nella diversità di competenze, ruoli, provenienze e credenze. Creiamo un ambiente accogliente ed inclusivo per tutti.
- **Innovazione:** cerchiamo nuove soluzioni e ci adattiamo rapidamente ai cambiamenti. Promuoviamo l'innovazione e la ricerca.
- **Professionalità:** siamo d'esempio con le nostre competenze e la nostra professionalità, le applichiamo con coraggio e senza indugio. Crediamo e investiamo nella formazione.



L'allegato 1 riporta informazioni dettagliate sull'offerta di prestazioni. [Annesso 1](#).

2 Organizzazione della gestione della qualità

2.1 Organigramma



Il Servizio qualità e sicurezza dei pazienti è un Servizio dell'Area di supporto, l'Area che racchiude al suo interno i servizi di staff alla Direzione, che si occupano di qualità, sicurezza, organizzazione e comunicazione.

Da un punto di vista funzionale il Servizio qualità e sicurezza dei pazienti (in seguito EOQUAL) riferisce alla Responsabile del Servizio qualità e sicurezza dei pazienti (Capo Area dell'Area di supporto), mentre dal punto di vista operativo riferisce alle singole Direzioni locali.

Questa organizzazione permette la necessaria flessibilità operativa alle singole strutture ospedaliere pur garantendo una strategia e una politica di gestione della qualità unica e omogenea a livello EOC.

La promozione, lo sviluppo e il coordinamento centrale delle attività finalizzate al miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti e delle prestazioni erogate all'interno delle strutture EOC è assicurato dal Board EOQUAL, il gruppo dei responsabili qualità e sicurezza locali.

La gestione della qualità è rappresentata nella Direzione.

La gestione della qualità è una funzione di staff alle dirette dipendenze della Direzione.

Complessivamente una percentuale lavorativa del **1720 %** è destinata alla gestione della qualità.

2.2 Persone di contatto della gestione della qualità

EOC - Istituto Cardiocentro Ticino

M.A Marco Boneff
Responsabile qualità e sicurezza dei pazienti
ICCT
091 811 53 02
marco.boneff@eoc.ch

Lic. rer.pol. Adriana Degiorgi
Capo Area di Supporto, Responsabile qualità
e sicurezza dei pazienti EOC
091 811 13 97
adriana.degiorgi@eoc.ch

EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona e Valli, sede di Acquarossa

Lic. oec. Giovanni Rabito
Responsabile qualità e sicurezza dei pazienti
ORB
091 811 89 43
giovanni.rabito@eoc.ch

EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano

Dipl. biol. Stefano Cocchi
Responsabile qualità e sicurezza dei pazienti
ORL
091 811 68 88
stefano.cocchi@eoc.ch

EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Faido

M.A Luca Scarabel
Responsabile qualità e sicurezza dei pazienti
CREOC
091 811 21 04
luca.scarabel@eoc.ch

EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità

Lic. oec. Angela Greco
Responsabile qualità e sicurezza dei pazienti
ODL
091 811 45 74
pierangela.greco@eoc.ch

EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine

Inf. Moreno Doninelli
Responsabile qualità e sicurezza dei pazienti
091 811 36 56
moreno.doninelli@eoc.ch

EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni

Lic. oec. Giovanni Rabito
Responsabile qualità e sicurezza dei pazienti

ORBV
091 811 89 43
giovanni.rabito@eoc.ch

**EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di
Novaggio**

M.A Luca Scarabel
Responsabile qualità e sicurezza dei pazienti
CREOC
091 811 21 04
luca.scarabel@eoc.ch

3 Strategia della qualità

"Lavoriamo per essere il punto di riferimento dell'offerta sanitaria in Ticino attraverso la formazione dei nostri professionisti, la ricerca accademica ed il miglioramento continuo della qualità dei nostri servizi e delle nostre cure. Con responsabilità e rispetto miriamo al benessere dei nostri pazienti e dei nostri collaboratori."

Il miglioramento continuo della qualità dei servizi e delle cure erogate a favore dei nostri pazienti, concetto formalizzato nella visione aziendale, rappresenta un obiettivo da perseguire sul lungo periodo.

Perseguire la qualità significa erogare la prestazione giusta, al paziente giusto, al momento giusto e coerentemente ai valori individuali del paziente, senza discriminazione, durante tutto il suo percorso di cura. Migliorare in modo continuo la qualità significa mirare a dei risultati migliori per il paziente, a una sua migliore esperienza di cura e sostenere i collaboratori affinché questi obiettivi possano essere raggiunti. Nell'ambito del miglioramento continuo, grande importanza è rivestita dai dati che evidenziano le opportunità di miglioramento, così come i risultati ottenuti.

La qualità e il miglioramento della stessa avviene promuovendo servizi e cure:

- **sicure**: nessun paziente deve subire un danno che poteva essere evitato;
- **efficaci**, essendo basati sull'evidenza scientifica e appropriati per il paziente e i suoi bisogni di salute;
- **efficienti**, in quanto l'utilizzo delle risorse è massimizzato attraverso processi snelli (evitando gli sprechi), affidabili, tempestivi e che generano risultati positivi in termini di outcome per il paziente e per il sistema,
- **equi**, in quanto non è presente alcuna variazione nella qualità legata a caratteristiche dei pazienti in termini di gender, etnia, cultura, luogo geografico oppure status socio-economico,
- **incentrati sul paziente**, sui suoi bisogni, sulle sue necessità e in generale sulla sua esperienza all'interno della nostra struttura,
- **integrati** e mettono l'accento sul coordinamento ottimale delle prestazioni e dei professionisti in tutto il percorso di cura del paziente, all'interno e all'esterno della struttura ospedaliera.

Cure e servizi sono quindi volti a creare valore per le persone in modo sostenibile e duraturo, integrando e valorizzando la loro esperienza.

I collaboratori EOC perseguono giornalmente la qualità e la sicurezza dei pazienti adottando dei comportamenti e delle attitudini specifici. Non essendo possibile gestire e governare quanto non si conosce, **rendiamo trasparente** la nostra organizzazione, le nostre attività e i nostri risultati, sia all'interno della struttura, sia all'esterno della stessa nei confronti dell'opinione pubblica. Questa trasparenza contribuisce al **coinvolgimento** del paziente: una visione moderna della medicina non può prescindere dal coinvolgimento dei pazienti. Le valutazioni sulla qualità dell'assistenza devono pertanto includere il punto di vista del paziente, parallelamente i pazienti devono essere coinvolti, secondo le modalità più adeguate, nel processo diagnostico-terapeutico-assistenziale.

A tutti i collaboratori EOC sono attribuite delle **responsabilità**, tra le quali quella di valutare e controllare periodicamente il proprio operato, contribuire alla trasparenza e lavorare in modo professionale, competente ed etico, prestando costantemente attenzione alla sicurezza dei pazienti. Sicurezza e più in generale, qualità, sono un lavoro di squadra ed è possibile raggiungere elevati standard di qualità unicamente tramite la **collaborazione** multidisciplinare e interdisciplinare, che coinvolga tutti i professionisti sanitari implicati nella cura del paziente.

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

3.1 2 - 3 punti principali nell'ambito della qualità nell'anno di esercizio 2022

Nel 2022 abbiamo continuato a lavorare su aspetti e tematiche cardine che permettono di rafforzare qualità e sicurezza dei pazienti in modo trasversale alle diverse strutture.

Cultura della qualità e della sicurezza: sono continuati i momenti formativi periodici e mirati nelle diverse discipline e con i diversi gruppi professionali, volti a rafforzare nei collaboratori la cultura della qualità e della sicurezza, nonché accrescere le loro competenze con gli strumenti specifici della qualità.

Cultura dell'apprendimento e della comunicazione interdisciplinare e interprofessionale: prendendo spunto dalla settimana d'azione per la sicurezza dei pazienti promossa annualmente da Sicurezza dei pazienti Svizzera, sono stati riproposti diverse attività di "camera degli errori" e simulazioni. Il focus di queste attività è stato posto sul tema della farmacoterapia sicura. Ha inoltre preso avvio il progetto "Passaggio di consegne fra equipe medico-infermieristiche all'interno del Dipartimento Area Critica EOC" con l'introduzione del modello IPASS (per maggiori dettagli, vedi capitolo "Progetti in corso" del presente rapporto).

Prevenzione delle infezioni e igiene ospedaliera: sono continuate le attività di monitoraggio. In particolare, per quanto concerne il monitoraggio nazionale dell'igiene delle mani CleanHands, i risultati hanno registrato un ulteriore miglioramento nell'aderenza globale dei reparti di degenza EOC che con un 78% si situa ormai a ridosso della media nazionale (80%). Per quanto concerne il programma nazionale sulle infezioni del sito chirurgico (SSI Surveillance), i tassi di infezione EOC sono inferiori o nella media nazionale per quasi tutti gli interventi chirurgici. Spettacolare riduzione delle infezioni dopo interventi elettivi dell'anca presso la sede di Bellinzona, risultato ottenuto anche grazie all'attuazione del percorso diagnostico - terapeutico - assistenziale specifico (per maggiori dettagli, vedi capitolo "Progetti conclusi nell'anno di esercizio" del presente rapporto).

Coinvolgimento del paziente e dei suoi famigliari: l'asse strategico "Digitalizzazione e Comunicazione" del piano strategico EOC 2022-2026 persegue, tra i suoi obiettivi, quello di agevolare l'interazione con l'Ospedale EOC in modo innovativo e trasparente, mettendo a disposizione del paziente, della popolazione, dei partner attivi sul territorio, nuove modalità di comunicazione e di coinvolgimento. In quest'ottica, nel corso del 2022 ha visto la luce l'App EOC, lo strumento a supporto di un maggiore coinvolgimento ed integrazione del paziente nella sua cura. L'App EOC, denominata "Insieme EOC" permette un onboarding sicuro del paziente, un legame con la cartella clinica informatizzata e la possibilità di compilazione di formulari da parte del paziente precedentemente definiti. Dopo le prime esperienze pilota nell'ambito della valutazione di disturbi del sonno, della terapia del dolore e dell'anestesiologia, sono attualmente in corso gli sviluppi per un utilizzo dell'App nell'ambito dei PROM's.

Sempre nell'ambito della digitalizzazione a supporto del coinvolgimento dei pazienti, dopo l'esperienza pilota di telemedicina condotta presso l'anestesiologia della sede di Mendrisio, ha preso avvio il proof of concept (= test volto a determinare la fattibilità dell'attuazione) Virtual Visit, che tramite un sistema di videoconsultazioni integrato negli strumenti clinici EOC può permettere visite di consulto a distanza pre-degenza, post-degenza e di supporto alla cura a domicilio.

Equità delle cure: EOC, e in particolare la sede di Mendrisio, ha ricoperto un ruolo pionieristico nell'ambito della promozione della tematica della qualità delle cure in un contesto ospedaliero, impegnandosi per dare visibilità al tema e migliorare la qualità dell'assistenza sanitaria ad alcune fasce di popolazione svantaggiate. Sull'onda di queste iniziative, nel 2022 abbiamo aderito a due importanti progetti nazionali:

- il progetto PRIORITY (PanoRama of Indicators On healthcaRe equity), nel quale abbiamo contribuito a identificare degli possibili indicatori di misura dell'equità e - con gli Ospedali Universitari di Zurigo e di Ginevra - a testarne la fattibilità di rilevamento all'interno delle strutture sanitarie;
- il progetto pilota "EquiTI" (Equity Ticino), laddove in collaborazione con SUPSI, l'obiettivo è

quello di creare uno strumento che orienti lo sviluppo delle capacità del sistema ospedaliero di garantire e promuovere i pari diritti dei pazienti, anche i più vulnerabili. In quest'ottica, nel corso del 2023 sarà testato presso la sede di Mendrisio il modulo specifico di e-learning, che successivamente potrà essere esteso alle altre sedi EOC.

Gestione delle interfacce e integrazione delle cure: con l'obiettivo di rafforzare una presa in carico integrata ed efficace dei nostri pazienti, ha preso avvio il progetto di rafforzamento della collaborazione con i medici di famiglia e gli specialisti extra-ospedalieri. Il progetto, che ha preso avvio sulla base dei risultati dell'inchiesta soddisfazione dei medici invianti condotta alla fine del 2021, mira a identificare azioni concrete che possano rafforzare le relazioni e la collaborazione tra EOC e medici del territorio, in modo tale da poter svolgere un lavoro in rete efficace con i professionisti e i servizi presenti sul territorio a beneficio dei pazienti. Maggiori indicazioni sul progetto sono disponibili al capitolo "Soddisfazione medici invianti" del presente rapporto.

3.2 Obiettivi nell'ambito della qualità raggiunti nell'anno di esercizio 2022

In relazione agli obiettivi specifici raggiunti nel 2022, citiamo:

- **Attività di formazione:** è stato rivisto il modulo formativo rivolto ai medici assistenti e capi clinica nuovi assunti, mettendo l'accento su aspetti cardine di qualità, sicurezza, coinvolgimento del paziente, protezione dei dati e aspetti medico-legali in generale. Con l'obiettivo di creare competenze più specifiche sugli strumenti a disposizione della gestione qualità, sono state organizzate ed eseguite 6 sessioni formative di due giorni, che hanno permesso di formare una novantina di collaboratori - medici, infermieri, tecnici e amministrativi - quali valutatori interni e facilitatori qualità. Questi professionisti potranno coadiuvare il Servizio qualità e sicurezza dei pazienti nelle attività di audit. Un ciclo di formazioni è stato messo in atto anche nell'ambito della prevenzione / gestione delle cadute (vedi capitolo "Qualità delle cure - Cadute" del presente rapporto). Sempre nell'ambito della formazione, è stata messa in atto una prima formazione pilota specifica alla gestione dei comportamenti aggressivi sul posto di lavoro e alle modalità corrette per garantire un adeguato sostegno alle persone coinvolte. A fronte dei feedback positivi, da quest'esperienza pilota è in corso di approfondimento la messa in atto di una formazione per tutti i quadri EOC.
- **Attività di certificazione e di accreditamento:** oltre alle attività correlate al mantenimento delle certificazioni esistenti, il Centro del Polmone della Svizzera italiana ha ottenuto la certificazione europea secondo lo standard della Deutsche Krebsgesellschaft (DKG) per la qualità della cura del tumore al polmone.
- **Revisione del processo di consenso informato:** il nuovo processo di gestione del consenso informato, la cui revisione ha preso avvio nel 2021, è stato attuato tramite attività di formazione specifica che ha coinvolto in particolar modo i medici. La revisione del processo ha permesso di definire i diversi casi di specie che all'EOC richiedono un consenso sottoscritto anche dal paziente, rispettivamente un consenso orale documentato in cartella clinica, nonché responsabilità, tempistiche e modalità di raccolta del consenso ha portato alla definizione di un unico modulo specifico di consenso e alla lista degli interventi a rischio elevato necessitanti un consenso.
Conseguentemente, la revisione del processo di gestione del consenso informato ha spinto a definire e unificare a livello EOC i documenti informativi a supporto dell'informazione fornita dal medico al paziente. L'attività su questi documenti continuerà anche nel corso del 2023.
- **Revisione del processo di gestione dei reclami:** il processo di gestione dei reclami è stato revisionato e unificato a livello EOC, introducendo una maggiore informatizzazione nella gestione e soprattutto, degli indicatori di monitoraggio dello stesso e delle performances di gestione.
- **PDTA Protesi anca:** il progetto di definizione del primo percorso diagnostico-terapeutico-assistenziale EOC si è concluso, con l'estensione nel corso dell'estate 2022 del PDTA a tutte le sedi EOC. La bontà di quanto messo in atto è attestata dal miglioramento degli indicatori di qualità specifici.
- **Chirurgia sicura:** sono continuate le attività di monitoraggio della compliance sull'applicazione della checklist di chirurgia sicura in sala operatoria. Parallelamente la stessa - previo un adattamento dei contenuti al contesto - è stata estesa all'endoscopia.
- **Miglioramento della sicurezza in risonanza magnetica:** nell'ambito della prevenzione di never events in risonanza magnetica (rif. Elenco svizzero dei never events, Never event n° 8) è stata messa in atto una revisione dei processi e definita un'istruzione specifica sui rischi nell'area di risonanza magnetica per il personale, all'interno della quale sono messe in evidenza le precauzioni da mettere in atto per garantire la sicurezza dei curanti e dei pazienti. Parallelamente è stata creata una formazione Moodle obbligatoria per i collaboratori delle categorie professionali coinvolte.
- **Qualità dell'indicazione e utilità per il paziente/ appropriatezza:** il progetto Patient Blood Management (PBM) è stato esteso a tutte le strutture EOC, permettendo di raggiungere dei buoni risultati. Più dettagli sono disponibili nel capitolo "Progetti conclusi nell'anno di esercizio" del presente rapporto.

- **Dashboard e indicatori:** convinti del fatto che non si può migliorare ciò che non si conosce e che le valutazioni qualità devono avvenire su dati oggettivi, il pacchetto di dashboard cliniche, così come di dashboard specifiche per sostenere l'attività di miglioramento della qualità è stato ulteriormente ampliato. L'attività di creazione di dashboard e indicatori è fondamentale per garantire un adeguato supporto alla conduzione dell'azienda.

3.3 Sviluppo della qualità nei prossimi anni

La qualità delle cure, la sicurezza dei pazienti e in generale il vissuto e l'esperienza del paziente all'interno delle nostre strutture sono al centro delle nostre attenzioni. In tal senso, vogliamo continuare ad impegnarci, anche nei prossimi anni, con la stessa responsabilità, professionalità e determinazione con cui abbiamo lavorato finora: una scelta dettata anche dalla complessità crescente delle patologie da curare.

In questo senso, continueremo a lavorare su:

- Attività specifiche di rafforzamento e promozione della cultura della qualità e della sicurezza, incentivando la segnalazione e l'analisi delle problematiche che inevitabilmente si verificano nello svolgimento dell'attività quotidiana;
- Rafforzamento della cultura interprofessionale dell'apprendimento e della comunicazione, tramite lo sviluppo e la valorizzazione continua delle competenze dei collaboratori, promuovendo strumenti quali lo speak up e introducendo viepiù lo strumento della simulazione.
- Mantenimento di quanto previsto dagli obiettivi internazionali per la sicurezza dei pazienti, sostenuti dall'Organizzazione mondiale della sanità (OMS) e in particolare:
 - Corretta identificazione del paziente
 - Miglioramento dell'efficacia della comunicazione
 - Miglioramento della sicurezza dei farmaci ad alto rischio
 - Chirurgia sicura
 - Riduzione del rischio di infezioni associate all'assistenza sanitaria
 - Riduzione del rischio di danno al paziente in seguito a cadute
- Ricerca di una sempre maggiore efficienza, preservando e promuovendo la sicurezza dei pazienti
- Coinvolgimento del paziente, affinché possa essere a tutti gli effetti un partner nel suo processo di cura e possa esercitare il proprio diritto all'autodeterminazione in modo informato e consapevole.
- Importanza della relazione, anche tramite la promozione della gentilezza, del rispetto reciproco e dell'ascolto, più in generale mediante la qualità della comunicazione.

4 Panoramica delle attività nell'ambito della qualità

4.1 Partecipazione a misurazioni nazionali

All'interno dell'Associazione nazionale per lo sviluppo della qualità in ospedali e cliniche (ANQ) sono rappresentati l'associazione H+ Gli Ospedali Svizzeri, i Cantoni, la Conferenza delle direttrici e dei direttori cantonali della sanità (CDS), l'associazione degli assicuratori malattia santésuisse, curafutura e gli assicuratori sociali federali. Gli scopi dell'ANQ sono il coordinamento dell'attuazione unitaria di misurazioni della qualità in ospedali e cliniche con l'obiettivo di documentare e migliorare la qualità. La metodologia di svolgimento e di analisi sono gli stessi per tutti gli istituti.

Maggiori informazioni sulle singole misurazioni della qualità sono presenti nei sottocapitoli «Inchieste nazionali» e «Misurazioni nazionali», nonché sul sito dell'ANQ (www.anq.ch).

Il nostro istituto ha partecipato al piano di misurazione nazionale come segue:	EOC - Istituto Cardiocentro Ticino	EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona e Valli, sede di Acquarossa	EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano	EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Faido	EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità	EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine	EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni	EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Novaggio
<i>somatica acuta</i>								

▪ Inchiesta nazionale soddisfazione pazienti della somatica acuta	√	√	√	√	√	√	√	
▪ Inchiesta nazionale tra i genitori nel settore pediatrico			√		√	√	√	
▪ Analisi nazionale delle riammissioni	√	√	√	√	√	√	√	
▪ Misurazione nazionale delle infezioni postoperatorie del sito chirurgico Swissnoso	√		√		√	√	√	
▪ Misurazione nazionale dell'indicatore di prevalenza caduta	√	√	√	√	√	√	√	
▪ Misurazione nazionale dell'indicatore di prevalenza decubito	√	√	√	√	√	√	√	
▪ Registro delle protesi anca e ginocchio (SIRIS)			√		√	√	√	

Osservazioni

I risultati relativi alle misure della qualità in Riabilitazione sono disponibili nel rapporto qualità REHA TICINO.

Per quanto concerne la sede EOC-Clinica di riabilitazione EOC-Sede di Faido, nel presente rapporto sono contemplati unicamente i risultati e le attività condotte presso il reparto di Medicina.

4.3 Svolgimento di altre misurazioni interne

Il nostro istituto ha svolto altre misurazioni della qualità oltre a quelle prescritte a livello nazionale e cantonale.

Il nostro istituto ha svolto le seguenti inchieste di soddisfazione interne:		EOC - Istituto Cardiocentro Ticino	EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona e Valli, sede di Acquarossa	EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano	EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Faido	EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità	EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine	EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni	EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Novaggio
<i>Soddisfazione dei medici invianti</i>									
▪ Soddisfazione medici curanti / invianti				√		√	√	√	

	EOC - Istituto Cardiocentro Ticino	EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona e Valli, sede di Acquarossa	EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano	EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Faido	EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità	EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine	EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni	EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Novaggio
Il nostro istituto ha svolto le seguenti misurazioni interne:								
<i>Interventi chirurgici</i>								
▪ Registro delle protesi colonna vertebrale (SIRIS)			√					
<i>Infezioni</i>								
▪ Monitoraggio nazionale dell'igiene delle mani CleanHands	√	√	√		√	√	√	
▪ Studio di prevalenza puntuale delle infezioni nosocomiali CH-PPS	√		√		√	√	√	
<i>Misure restrittive della libertà</i>								
▪ Misure restrittive della libertà		√	√	√	√	√	√	
▪ Malnutrizione		√	√	√	√	√	√	
<i>Altre misurazioni</i>								

Panoramica delle attività nell'ambito della qualità

<ul style="list-style-type: none"> ▪ Monitoraggio continuo delle cadute 		√	√	√	√	√	√	
<ul style="list-style-type: none"> ▪ SSI Interventions - prevenzione infezioni del sito chirurgico 	√							

4.4 Attività e progetti nell'ambito della qualità

Trovate qui un elenco dei progetti relativi alla qualità in corso volti ad ampliare le attività relative alla qualità:

Gestione della documentazione

Obiettivo	La documentazione di supporto all'erogazione delle prestazioni è tenuta sotto controllo e messa a disposizione dei collaboratori EOC e di REHA TICINO
Settore nel quale si svolge il progetto	Tutti
Sedi	EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità, EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona e Valli, sede di Acquarossa, EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano, EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Faido, EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine, EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni, EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Novaggio, EOC - Istituto Cardiocentro Ticino
Progetto: durata (dal...al)	Dal 1997 come pilota in alcune strutture. Dal 2006 in tutto l'EOC - in corso (attività permanente)
Tipo di progetto	Si tratta di un progetto interno.
Gruppi professionali coinvolti	Tutti

Gestione del rischio clinico - gestione delle segnalazioni

Obiettivo	Le segnalazioni, quali non conformità, eventi avversi, quasi eventi, reclami e idee di miglioramento sono gestite in un'ottica non punitiva e di apprendimento.
Settore nel quale si svolge il progetto	Tutti
Sedi	EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona e Valli, sede di Acquarossa, EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano, EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Faido, EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità, EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine, EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni, EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Novaggio, EOC - Istituto Cardiocentro Ticino
Progetto: durata (dal...al)	Dal 2000 come pilota in alcune strutture. Dal 2007 in tutte le strutture EOC - in corso (attività permanente)
Tipo di progetto	Si tratta di un progetto interno.
Gruppi professionali coinvolti	Tutti

Gestione del rischio clinico - gestione degli indicatori

Obiettivo	Gli indicatori selezionati sono monitorati e sono forniti report periodici che permettono di valutare l'attività costantemente l'attività e di agire puntualmente qualora necessario
Settore nel quale si svolge il progetto	Tutti
Sedi	EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona e Valli, sede di Acquarossa, EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano, EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Faido, EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità, EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine, EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni, EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Novaggio, EOC - Istituto Cardiocentro Ticino
Progetto: durata (dal...al)	Dal 2003 come pilota in alcune strutture. Dal 2005 in tutte le strutture EOC - in corso (attività permanente)
Tipo di progetto	Si tratta di un progetto interno.
Gruppi professionali coinvolti	Tutti

Gestione del rischio clinico - attività di auditing

Obiettivo	Sono eseguite delle verifiche ispettive interne (audit) volte a verificare l'adeguatezza, l'efficacia, l'efficienza e la sicurezza del sistema qualità attuato all'interno dei diversi istituti
Settore nel quale si svolge il progetto	Tutti
Sedi	EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona e Valli, sede di Acquarossa, EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano, EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Faido, EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità, EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine, EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni, EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Novaggio, EOC - Istituto Cardiocentro Ticino
Progetto: durata (dal...al)	Dal 1997 come pilota in alcune strutture. Dal 2000 in tutte le strutture EOC - in corso (attività permanente)
Tipo di progetto	Si tratta di un progetto interno.
Gruppi professionali coinvolti	Tutti

Gestione del rischio clinico - Monitoraggio sistematico delle cadute

Obiettivo	Gli episodi di caduta sono monitorati sistematicamente al fine di perseguire l'obiettivo di riduzione del numero di eventi caduta e/o mitigare la gravità delle conseguenze per i pazienti, adottando azioni preventive che agiscono sui fattori di rischio dei
Settore nel quale si svolge il progetto	Tutti
Sedi	EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona e Valli, sede di Acquarossa, EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano, EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Faido, EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità, EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine, EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni, EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Novaggio, EOC - Istituto Cardiocentro Ticino
Progetto: durata (dal...al)	Dal 2006 come pilota in alcune strutture. Dal 2009 in tutte le strutture EOC - in corso (attività permanente)
Tipo di progetto	Si tratta di un progetto interno.
Gruppi professionali coinvolti	Tutti

Gestione progetti

Obiettivo	L'attività prevede la corretta pianificazione dei nuovi progetti e la riprogettazione di quelli in corso, per tutti i progetti relativi a tematiche strettamente correlate al miglioramento della qualità / della sicurezza dei pazienti
Settore nel quale si svolge il progetto	Tutti
Sedi	EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona e Valli, sede di Acquarossa, EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano, EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Faido, EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità, EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine, EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni, EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Novaggio, EOC - Istituto Cardiocentro Ticino
Progetto: durata (dal...al)	Dal 2002 come pilota in alcune strutture. Dal 2007 in tutte le strutture EOC - in corso (attività permanente)
Tipo di progetto	Si tratta di un progetto interno.
Gruppi professionali coinvolti	Tutti

Inchieste soddisfazione

Obiettivo	L'attività prevede la gestione delle inchieste, l'analisi e l'interpretazione dei risultati, così come la gestione delle eventuali azioni di miglioramento che ne scaturiscono.
Settore nel quale si svolge il progetto	Tutti
Sedi	EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona e Valli, sede di Acquarossa, EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano, EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Faido, EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità, EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine, EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni, EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Novaggio, EOC - Istituto Cardiocentro Ticino
Progetto: durata (dal...al)	Dal 2000 - in corso (attività permanente)
Tipo di progetto	Si tratta di un progetto interno.
Gruppi professionali coinvolti	Tutti

Formazione

Obiettivo	Sono organizzate ed erogate le necessarie formazioni ai collaboratori su tematiche e progetti relativi al miglioramento della qualità.
Settore nel quale si svolge il progetto	Tutti
Sedi	EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona e Valli, sede di Acquarossa, EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano, EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Faido, EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità, EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine, EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni, EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Novaggio, EOC - Istituto Cardiocentro Ticino
Progetto: durata (dal...al)	Dal 2004 a livello di progetto pilota in alcune strutture. Dal 2006 in tutte le strutture EOC - in corso (attività permanente)
Tipo di progetto	Si tratta di un progetto interno.
Gruppi professionali coinvolti	Tutti

Gestione della qualità dei dati

Obiettivo	Sostenere i processi di pianificazione e di monitoraggio dei servizi sanitari, migliorando costantemente la qualità delle cure e la sicurezza dei pazienti e fornendo informazioni utili alla presa di decisione
Settore nel quale si svolge il progetto	Tutti
Sedi	EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona e Valli, sede di Acquarossa, EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano, EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Faido, EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità, EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine, EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni, EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Novaggio, EOC - Istituto Cardiocentro Ticino
Progetto: durata (dal...al)	Dal 2018 - in corso (attività permanente)
Tipo di progetto	Si tratta di un progetto interno.

Ottimizzazione dei processi - Migliorare ogni giorno

Obiettivo	Tramite la re-ingegnerizzazione dei processi (standardizzazione e ottimizzazione) ottenere maggiore efficienza, mantenendo e incrementando la qualità delle prestazioni e la sicurezza dei pazienti
Settore nel quale si svolge il progetto	Tutti
Sedi	EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona e Valli, sede di Acquarossa, EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano, EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Faido, EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità, EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine, EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni, EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Novaggio, EOC - Istituto Cardiocentro Ticino
Progetto: durata (dal...al)	Dal 2018 - in corso (attività permanente)
Tipo di progetto	Si tratta di un progetto interno.
Metodo	

4.4.1 CIRS – imparare dagli errori

Il CIRS (Critical Incident Reporting System) è un sistema di segnalazione di errori tramite il quale i collaboratori possono annunciare eventi avversi o quasi eventi accaduti nello svolgimento dell'attività quotidiana e che hanno generato (o rischiato di generare) un danno alla salute del paziente. L'obiettivo di tale segnalazione è quello di analizzare l'accaduto e di migliorare la cultura della sicurezza individuando eventuali lacune organizzative e/o nelle procedure di lavoro (lacune di sistema) e permettendo in questo modo di adottare le necessarie misure di miglioramento.

Il nostro istituto ha introdotto il sistema CIRS nel 2007 .

È stata definita una procedura standard per l'avvio e l'attuazione di misure di miglioramento.

Sono state create le strutture e gli organi, e definite le responsabilità per l'elaborazione delle notifiche CIRS.

Le notifiche CIRS e gli errori vengono elaborati mediante un'analisi sistematica.

Osservazioni

La tematica del rischio clinico e dell'errore in medicina rappresenta un punto cardine per il miglioramento della sicurezza. Uno strumento per la gestione del rischio clinico è rappresentato dai sistemi di Critical Incident Reporting (CIRS) o sistemi interni di segnalazione di criticità. L'EOC da anni è dotato di un tal sistema - le prime esperienze pilota in alcune strutture datano del 2000, dal 2007 il sistema CIRS è esteso a tutte le sedi EOC - che permette di evidenziare problemi organizzativi e clinici occorsi nello svolgimento dell'attività quotidiana, con l'obiettivo di individuare le cause e i fattori che li hanno generati, per fare in modo che il medesimo problema non si ripresenti più in futuro.

Imparare dagli errori è una competenza fondamentale per le strutture ad alto rischio, come le organizzazioni sanitarie. Affinché quest'apprendimento sia possibile, è fondamentale che i CIRS rispettino le caratteristiche di confidenzialità, volontarietà, indipendenza e assenza di sanzioni.

EOC si impegna nel promuovere questa visione e quest'approccio al suo interno, così come a livello nazionale.

4.4.3 Patient-reported outcome measures (PROMs)

I Patient-Reported Outcome Measures (PROM) misurano in che modo le e i pazienti percepiscono l'effetto a livello individuale, soggettivo, di un trattamento ottenuto sulla loro qualità di vita.

Oltre a ulteriori indicatori, i PROM misurano in particolare la qualità di trattamento e forniscono una raffigurazione della qualità di vita delle e dei pazienti secondo i loro valori, le loro preferenze e idee individuali. La misurazione viene effettuata prima, durante e dopo un trattamento, mediante questionari standardizzati e validati a livello internazionale, riferiti allo stato di salute soggettivo. Il rilevamento e l'analisi di PROM sono utili a più livelli. Aiutano ad esempio a migliorare la comunicazione e la ricerca partecipativa delle decisioni (Shared decision making) con la/il paziente. Il personale specializzato medico-sanitario ottiene inoltre un riscontro immediato circa il successo del trattamento dal punto di vista delle e dei pazienti e può introdurre ulteriori misure.

La nostra azienda ha effettuato/previsto le seguenti misurazioni PROM:						
Quadro clinico	Percorso/i assistenziale/i /clinica/-che	Serie di PROM	Score impiegato/i	Avvio o pianificato	Sedi	Commenti
Pazienti con endometriosi	Ginecologia - endometriosi	PROM-Projekt SwissEndo	-		EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano	Il rilevamento del PROM's è attuato.
Pazienti con tumore al seno	Ginecologia - Senologia	Breast-Q	-		EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano, EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni	Il rilevamento del PROM's è in corso di attuazione
Pazienti con protesi d'anca	Ortopedia - Percorso diagnostico e terapeutico anca	PROM's nell'ambito di "Swiss Orthopaedics Excellence Label"	-	Il progetto è in corso di definizione. Prevede dapprima l'attuazione nella sede di Lugano e successivamente l'estensione alle altre sedi	EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano, EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità, EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine, EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni	Il rilevamento del PROM's è in corso di attuazione

4.5 Panoramica dei 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.

I registri elencati sono ufficialmente notificati alla FMH: www.fmh.ch/it/temi/qualita-asqm/registri.cfm

Nell'anno in esame, il nostro istituto ha partecipato ai registri seguenti:				
Descrizione	Disciplina / area	Gestore	Dal	Sedi
A-QUA CH Monitoring der AnästhesieQUALität in der Schweiz	Anestesia	SSAPM Swiss Society for Anaesthesiology and Perioperative Medicine www.ssapm.ch/	-	EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano, EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità, EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine, EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni, EOC - Istituto Cardiocentro Ticino
AMIS Plus Acute Myocardial Infarction in Switzerland	Medicina interna generale, cardiologia, medicina intensiva	AMIS Plus Data Center www.amis-plus.ch	-	EOC - Istituto Cardiocentro Ticino
anresis.ch ANRESIS, the Swiss Centre for Antibiotic Resistance	Tutti	Institut für Infektionskrankheiten, Bern www.anresis.ch www.infect.info	-	tutte le sedi
AQC Gruppo di lavoro per la garanzia della qualità in chirurgia	Chirurgia, ginecologia e ostetricia, chirurgia pediatrica, neurochirurgia, chirurgia ortopedica, chirurgia plastica, urologia, cardiochirurgia, chirurgia toracica, chirurgia vascolare, gastroenterologia, chirurgia della mano, medicina intensiva, senologia, chirurgia bariatrica, medicina del lavoro	Adjumed Services AG www.aqc.ch	-	EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano, EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità, EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine, EOC -

				Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni
CH-SUR Hospital-based surveillance of COVID-19 in Switzerland	Medicina interna generale, Chirurgia pediatrica, cardiocirurgia, chirurgia toracica, chirurgia vascolare, cardiologia, pediatria, medicina intensiva geriatria	Université de Genève Ufficio federale della sanità pubblica UFSP www.unige.ch/medecine/hospital-covid/file:///C:/Users/clb/Downloads/Covid-19%20Spital%20Surveillance%20CH-SUR.pdf	-	tutte le sedi
CHPACE WEB Banca dati dei pacemaker e dei defibrillatori impiantati, nonché delle ablazioni	Cardiologia	Fondazione Svizzera di Ritmologia www.pacemaker-stiftung.ch www.rhythmologie-stiftung.ch	Dal 1° giugno 2021, il registro è stato commutato in SwissEPnet	EOC - Istituto Cardiocentro Ticino
FIVNAT-CH Fécondation In Vitro National	Ginecologia e ostetricia, pediatria, neonatologia	FIVNAT - CH: commissione della SSMR (Société Suisse de Médecine de la Reproduction) www.fivnat-registry.ch	-	EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità
Infreporting Sistema di dichiarazione delle malattie trasmissibili con obbligo di dichiarazione	Infeziologia, epidemiologia	Ufficio federale della sanità, sezione sistemi di dichiarazione www.bag.admin.ch/bag/it/home/krankheiten/infektionskrankheiten-bekaempfen/meldesysteme-infektionskrankheiten/meldepflichtige-ik.html	-	tutte le sedi
MIBB Registro delle biopsie microinvasive del seno	Ginecologia e ostetricia, radiologia, senologia	MIBB Working Group della società svizzera per senologia c/o Adjumed Services AG www.mibb.ch/	-	EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano, EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni
MitraSwiss Register Rilevamento di tutti i pazienti con una valvola mitralica percutanea con il sistema MitraClip.	Cardiologia	Cardiocentro Ticino Lugano on behalf of the MitraSwiss Investigators www.mitra-swiss.ch	-	EOC - Istituto Cardiocentro Ticino

MS Statistica medica degli ospedali	Tutti	Ufficio federale di statistica www.bfs.admin.ch	-	tutte le sedi
Registro Cistectomia Registro Cistectomia della Società Svizzera di Urologia	Urologia	Società svizzera di Urologia swissurology.ch/register/	-	EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano
Registro delle resezioni anatomiche Registro delle resezioni anatomiche dei centri di perfezionamento certificati per la chirurgia toracica	Chirurgia Toracica	Adjumed Services AG, Zürich thoraxchirurgie.ch/it	-	EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni
Registro nazionale di donazione di organi Registro nazionale di donazione di organi	Medicina interna generale, Chirurgia, medicina intensiva	Swisstransplant www.swisstransplant.org	-	tutte le sedi
Registro svizzero delle protesi mammarie Registro svizzero delle protesi mammarie	Chirurgia plastica	SWISS PLASTIC SURGERY plasticsurgery.ch/	-	EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano, EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità, EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine, EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni
SAfW DB Associazione svizzera per la cura delle ferite	Medicina interna generale, dermatologia e venerologia, chirurgia ortopedica, cardio-angio-chirurgia, chirurgia toracica, angiologia, medicina intensiva	Association Suisse pour les soins de plaies, section romande www.safw-romande.ch	-	EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano, EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità, EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine, EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni

SBCDB Swiss Breast Center Database	Ginecologia e ostetricia, chirurgia plastica, medicina oncologica., radiologia, radio-oncologia / radioterapia, senologia	SBCDB Swiss Breast Center Database c/o Adjumed Services AG www.sbcdb.ch	-	EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano, EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni
SHCS Studio svizzero di coorte HIV	Chirurgia	Studio svizzero di coorte HIV www.shcs.ch	-	EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona e Valli, sede di Acquarossa, EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano, EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Faido, EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità, EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine, EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni, EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Novaggio
SIRIS Registro svizzero delle protesi SIRIS	Chirurgia ortopedica, chirurgia della colonna vertebrale, chirurgia del ginocchio e dell'anca, neurochirurgia	Fondazione per la garanzia di qualità nell'implantologia protesica www.siris-implant.ch/ siris-spine.com/	-	EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano, EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità, EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine, EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni

SMDi Minimal Data Set della Società svizzera di medicina intensiva SSMI	Medicina intensiva	Società Svizzera di Medicina Intensiva - SSMI www.sgi-ssmi.ch/	-	EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano, EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità, EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine, EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni, EOC - Istituto Cardiocentro Ticino
SMOB Swiss Morbid Obesity Register	Chirurgia, chirurgia addominale, chirurgia bariatrica	Registro SMOB www.smob.ch/	-	EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano
srrqap Schweizer Dialyseregister	Nefrologia	Stadtspital Zürich Waid, Istituto di Nefrologia --srrqap www.swissnephrology.ch	-	EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano, EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità, EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine, EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni
SRSK Registro svizzero delle malattie rare	Tutti	Institut für Sozial-und Präventivmedizin (ISPM) www.ispm.unibe.ch/research/research_registries_and_databases/index_eng.html	-	EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona e Valli, sede di Acquarossa, EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano, EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Faido, EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità,

				EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine, EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni, EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Novaggio
SSCC Registro della Società svizzera di chirurgia del cuore e dei vasi toracici	Cardiochirurgia, chirurgia toracica e chirurgia vascolare	SCHWEIZERISCHE GESELLSCHAFT FÜR HERZ- UND THORAKALE GEFÄSSCHIRURGIE www.sghc-sscc.ch/	-	EOC - Istituto Cardiocentro Ticino
SSR Swiss Stroke Registry	Anästhesiologie, Allgemeine Innere Medizin, Neurochirurgie, Neurologie, Phys.Med. u. Rehabilitation, Herz- und thorak. Gefässchir., Kardiologie, Endokrinologie/Diabetologie, Radiologie, Angiologie, Intensivmedizin, Rheumatologie, Gefässchirurgie	Clinical Trial Unit, Departement Klinische Forschung, Universitätsspital und Universität Basel Schanzenstrasse 55 4031 Basel dkf.unibas.ch/de/kompetenzen/register-und-kohorten/ssr/ dkf.unibas.ch/de/home/	-	EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano
STIZ - Tox Info Suisse Centro svizzero di informazione tossicologica	Anestesiologia, medicina interna generale, dermatologia e venereologia, medicina legale, psichiatria infantile e adolescenziale, neurologia, oftalmologia, patologia, prevenzione e salute pubblica, psichiatria e psicoterapia, medicina tropicale e di viaggio, pediatria, farmacologia, cardiologia, gastroenterologia, medicina del lavoro, nefrologia, pneumologia, farmacologia e tossicologia cliniche, medicina intensiva	Tox Info Suisse www.toxinfo.ch	-	tutte le sedi
STR Registro svizzero dei traumi / Swiss Trauma Registry	Anestesiologia, chirurgia, neurochirurgia, chirurgia ortopedica, medicina intensiva, medicina delle assicurazioni	Adjumed Services AG www.adjumed.ch/	-	EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano
Swissnoso SSI Die nationale Surveillance der postoperativen Wundinfektionen	Anestesiologia, chirurgia, Ginecologia e ostetricia, chirurgia ortopedica, prevenzione e salute pubblica, cardiochirurgia chirurgia toracica e chirurgia vascolare, infettologia, cardiologia, medicina intensiva	Verein Swissnoso www.swissnoso.ch	-	EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano, EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità, EOC -

				Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine, EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni, EOC - Istituto Cardiocentro Ticino
Swiss TAVI Registry Registro nazionale per il rilevamento dei pazienti adulti con impianto valvolare aortico transcateretere	Cardiochirurgia chirurgia toracica e chirurgia vascolare, cardiologia	Ospedale universitario di Berna, Cardiologie www.swisstavi.ch/ swisstaviregistry.ctu.unibe.ch/	-	EOC - Istituto Cardiocentro Ticino
SWISSVASC SWISSVASC Registry	Chirurgia vascolare	Gruppo di lavoro Swissvasc Registry www.swissvasc.ch/	-	EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano
TR-DGU TraumaRegister DGU	Chirurgia ortopedica	AUC GmbH – Accademia di chirurgia d'urgenza, Berlino www.traumanetzwerk-dgu.de	-	EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano
VisHSM Registro della chirurgia viscerale altamente specializzata	Chirurgia	Adjumed Services AG www.adjumed.net/vis/	-	EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano

Dal 1° gennaio 2020, ai sensi della nuova legge federale sulla registrazione dei tumori, gli ospedali e le cliniche e altri istituti privati o pubblici del sistema sanitario sono obbligati a notificare al registro dei tumori competente le malattie tumorali diagnosticate.

Nel corso dell'anno di riferimento la nostra azienda ha partecipato ai seguenti registri obbligatori dei tumori::			
Descrizione	Disciplina / area	Gestore	Sedi
RSTP Pediatrici Registro Svizzero dei Tumori Pediatrici	Tutti	Registro dei tumori pediatrici www.registrotumoripediatrici.ch/	EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni
RTT Ticino Registro dei tumori del Canton Ticino	Tutti	www.ti.ch/tumori	tutte le sedi

Osservazioni

Oltre a quelli citati, EOC partecipa ad altri registri clinici specifici a livello nazionale e internazionale - correlati ad attività di certificazione - e gestisce registri

clinici interni, le cui informazioni sono utilizzate a fini di miglioramento della qualità.

4.6 Panoramica delle certificazioni

Il nostro istituto è titolare delle certificazioni seguenti:					
Norma applicata	Settore, che lavora con la norma / lo standard	Anno della prima certificazione valida	Anno dell'ultima ricertificazione	Sedi	Commenti
European Cancer Care Certification	Centro di senologia della Svizzera italiana	2010	2023	EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano, EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni	L'audit di ricertificazione è stato condotto e superato ad inizio 2023.
QLabel: Marchio di qualità della Lega svizzera contro il cancro e della Società svizzera di Senologia	Centro di senologia della Svizzera italiana	2014	2021	EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano, EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni	
Label ESMO Designated Centers of Integrated Oncology and Palliative care	Oncologia / cure palliative	2004	2022	EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano, EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità, EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine, EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni	IOSI
Label Qualität in Palliative Care	Cure palliative	2011	2021	EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano, EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità, EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata	IOSI

				Vergine, EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni	
Accreditamento JACIE	IOSI, Unità trapianti	2009	2021	EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni	IOSI
ISO 9001	Centrale Servizi Industriali Biasca	1997	2021		Servizi di lavanderia e sterilizzazione
Riconoscimento Ospedale amico dei Bambini	Ostetricia / neonatologia	2002	2020	EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano, EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità, EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine, EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni	Nel 2015 la certificazione di ogni singola sede è stata unificata a livello EOC
ISO 17025 e ISO 15189	EOLAB - Medicina di laboratorio	2001	2020	EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona e Valli, sede di Acquarossa, EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano, EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Faido, EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità, EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine, EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San	Laboratorio di prova per analisi mediche nel campo della microbiologia, ematologia, immunologia, chimica clinica, genetica, biologia della riproduzione e analisi veterinarie

				Giovanni, EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Novaggio	
Certificazione quale uno degli otto Stroke Center svizzeri rilasciata dalla Swiss Federation of Clinical Neurosocieties nell'ambito della Medicina Altamente Specializzata (MAS) Stroke Center	Stroke Center	2014	2020	EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano	Prossima ricertificazione prevista per giugno 2023.
RQPH Qualità nella farmacia ospedaliera	EOFARM - Farmacia ospedaliera	2011	2020	EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona e Valli, sede di Acquarossa, EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano, EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Faido, EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità, EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine, EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni, EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Novaggio	
Certificazione per i centri di endometriosi rilasciata dalla Stiftung für Endometriose e Europäische Endometriose Liga	Centro endometriosi ORL	2014	2021	EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano	
ISO 14001	Centrale Servizi Industriali	2004	2021		Servizi di lavanderia e

	Biasca				sterilizzazione
ISO 14065	Centrale Servizi Industriali Biasca	2018	2021		Servizio di lavanderia
ISO 13485	Centrale Servizi Industriali Biasca	2009	2021		Servizio di sterilizzazione
ISO 16189	Istituto cantonale di Patologia	2009	2020		Servizi dell'istituto di patologia
Centro vascolare USSMV	Centro vascolare EOC	2015	2022	EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano	
European Hand Trauma and Replantation Center	Unità mano e polso SORT	2010	2026	EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano, EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità, EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine, EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni	
OnkoZert - Deutsche Krebsgesellschaft DKG	Centro Prostata della Svizzera Italiana	2022	2022	EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano, EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni	Audit sostenuto nel 2021, certificato rilasciato nel 2022
OnkoZert - Deutsche Krebsgesellschaft DKG	Centro Polmone della Svizzera italiana	2023	2023	EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine	Audit sostenuto nel 2022, certificato rilasciato nel 2023.

Osservazioni

Per quanto concerne le certificazioni e gli accreditamenti della Clinica di Riabilitazione EOC, vedi rapporto qualità REHA TICINO, scaricabile al link seguente: [Rapporto qualità REHA TICINO](#).

MISURAZIONI DELLA QUALITÀ

Sondaggi di soddisfazione

5 Soddisfazione dei pazienti

Le inchieste a tappeto tra i pazienti costituiscono un elemento importante della gestione della qualità, poiché forniscono riscontri relativi alla soddisfazione dei pazienti e stimoli per potenziali di miglioramento.

5.1 Inchiesta nazionale soddisfazione pazienti della somatica acuta

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 di soddisfazione dei pazienti, costituito da una scala di risposta asimmetrica a cinque livelli, è stato sviluppato dall'ANQ in collaborazione con un gruppo di esperti.

Il questionario breve è composto da sei domande centrali e può essere combinato bene con inchieste differenziate fra i pazienti. Oltre alle sei domande sulla degenza, vengono rilevati età, sesso, tipo di assicurazione e valutazione soggettiva dello stato di salute.

Risultati

Domande	Valore dell'anno precedente			Grado di soddisfazione aggiustato, media 2022 (IC* = 95%)
	2018	2019	2021	
EOC - Istituto Cardiocentro Ticino				
Come valuta la qualità delle cure (dei medici e del personale infermieristico)?	4.90	4.20	4.14	– (–)
Ha avuto la possibilità di porre delle domande?	4.53	4.50	4.30	– (–)
Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?	4.56	4.57	4.56	– (–)
Le è stato spiegato in maniera comprensibile lo scopo dei farmaci da assumere a domicilio?	4.47	4.48	4.31	– (–)
Com'era l'organizzazione della Sua dimissione dall'ospedale?	3.89	3.90	3.89	– (–)
Come ha trovato la durata del Suo soggiorno in ospedale?	91.94 %	92.78 %	92.31 %	– %
Numero dei pazienti contattati 2022				–
Numero di questionari ritornati	–	Tasso di risposta		– %
EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona e Valli, sede di Acquarossa				
Come valuta la qualità delle cure (dei medici e del personale infermieristico)?	4.09	3.76	4.45	– (–)
Ha avuto la possibilità di porre delle domande?	4.25	4.12	4.06	– (–)
Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?	4.90	4.83	4.38	– (–)
Le è stato spiegato in maniera comprensibile lo scopo dei farmaci da assumere a domicilio?	4.73	4.55	4.09	– (–)
Com'era l'organizzazione della Sua dimissione dall'ospedale?	4.17	3.72	4.03	– (–)
Come ha trovato la durata del Suo	85.71 %	90.00 %	100.00	– %

soggiorno in ospedale?			%	
Numero dei pazienti contattati 2022				–
Numero di questionari ritornati	–	Tasso di risposta		– %
EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano				
Come valuta la qualità delle cure (dei medici e del personale infermieristico)?	3.99	4.00	4.08	– (–)
Ha avuto la possibilità di porre delle domande?	4.42	4.43	4.39	– (–)
Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?	4.56	4.62	4.58	– (–)
Le è stato spiegato in maniera comprensibile lo scopo dei farmaci da assumere a domicilio?	4.50	4.56	4.58	– (–)
Com'era l'organizzazione della Sua dimissione dall'ospedale?	3.83	3.80	3.91	– (–)
Come ha trovato la durata del Suo soggiorno in ospedale?	90.81 %	90.48 %	91.84 %	– %
Numero dei pazienti contattati 2022				–
Numero di questionari ritornati	–	Tasso di risposta		– %
EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Faido				
Come valuta la qualità delle cure (dei medici e del personale infermieristico)?	4.11	3.62	3.91	– (–)
Ha avuto la possibilità di porre delle domande?	4.30	4.47	3.91	– (–)
Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?	4.76	4.26	4.50	– (–)
Le è stato spiegato in maniera comprensibile lo scopo dei farmaci da assumere a domicilio?	4.76	4.45	4.32	– (–)
Com'era l'organizzazione della Sua dimissione dall'ospedale?	3.57	3.15	3.83	– (–)
Come ha trovato la durata del Suo soggiorno in ospedale?	88.89 %	71.43 %	100.00 %	– %
Numero dei pazienti contattati 2022				–
Numero di questionari ritornati	–	Tasso di risposta		– %
EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità				
Come valuta la qualità delle cure (dei medici e del personale infermieristico)?	4.10	4.09	4.13	– (–)
Ha avuto la possibilità di porre delle domande?	4.49	4.50	4.50	– (–)
Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?	4.60	4.57	4.63	– (–)
Le è stato spiegato in maniera comprensibile lo scopo dei farmaci da assumere a domicilio?	4.59	4.60	4.63	– (–)
Com'era l'organizzazione della Sua dimissione dall'ospedale?	3.86	3.91	4.06	– (–)
Come ha trovato la durata del Suo soggiorno in ospedale?	92.63 %	86.67 %	92.80 %	– %
Numero dei pazienti contattati 2022				–
Numero di questionari ritornati	–	Tasso di risposta		– %

EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine				
Come valuta la qualità delle cure (dei medici e del personale infermieristico)?	4.06	3.95	4.40	– (–)
Ha avuto la possibilità di porre delle domande?	4.49	4.31	4.45	– (–)
Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?	4.65	4.56	4.65	– (–)
Le è stato spiegato in maniera comprensibile lo scopo dei farmaci da assumere a domicilio?	4.65	4.50	4.72	– (–)
Com'era l'organizzazione della Sua dimissione dall'ospedale?	3.95	3.75	3.99	– (–)
Come ha trovato la durata del Suo soggiorno in ospedale?	92.31 %	91.28 %	93.20 %	– %
Numero dei pazienti contattati 2022				–
Numero di questionari ritornati	–	Tasso di risposta		– %
EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni				
Come valuta la qualità delle cure (dei medici e del personale infermieristico)?	4.14	4.00	3.96	– (–)
Ha avuto la possibilità di porre delle domande?	4.58	4.40	4.46	– (–)
Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande?	4.71	4.49	4.58	– (–)
Le è stato spiegato in maniera comprensibile lo scopo dei farmaci da assumere a domicilio?	4.71	4.49	4.52	– (–)
Com'era l'organizzazione della Sua dimissione dall'ospedale?	3.95	3.86	3.83	– (–)
Come ha trovato la durata del Suo soggiorno in ospedale?	92.31 %	93.67 %	90.40 %	– %
Numero dei pazienti contattati 2022				–
Numero di questionari ritornati	–	Tasso di risposta		– %

Valutazione dei risultati: 1 = risposta più negativa; 5 = risposta più positiva

Domanda 6: il risultato riportato in questa colonna corrisponde alla quota di persone che hanno risposto «Adeguata».

* IC sta per intervallo di confidenza. L'intervallo di confidenza del 95% indica la banda in cui si trova il valore vero, con una probabilità di errore del 5%. Grosso modo questo significa che le intersezioni tra gli intervalli di confidenza possono essere interpretate solo limitatamente come differenze effettive.

In seguito al nuovo ritmo a cadenza biennale, negli anni 2020 e 2022, per la somatica acuta, non è stato svolto alcun sondaggio regolare sulla soddisfazione (ANQ).

I prossimi sondaggi in questo settore seguiranno nel 2023.

Poiché le misurazioni dell'ANQ sono state concepite per confronti tra ospedali e cliniche, i risultati specifici degli ospedali o delle cliniche, come pure i confronti con l'anno precedente sono soltanto in parte significativi. L'ANQ pubblica i risultati delle misurazioni sul proprio sito web www.anq.ch/it/settori/medicina-somatica-acuta/risultati-misurazioni-medicina-somatica-acuta/ utilizzando una raffigurazione che permette il confronto.

Commento relativo allo sviluppo dei risultati delle misurazioni, delle misure di prevenzione e/o delle attività di miglioramento

I risultati dell'indagine nazionale sulla soddisfazione dei pazienti non sono disponibili in forma aggregata, ma unicamente per singola struttura ospedaliera.
Sono pertanto visibili di seguito i risultati delle diverse sedi EOC.

Nel 2022 il piano di misura dell'ANQ non prevedeva il monitoraggio della soddisfazione dei pazienti.

Informazioni relative alla misurazione

Istituto nazionale di analisi	ESOPE, Unisanté, Lausanne
-------------------------------	---------------------------

Informazioni per il pubblico specializzato:

Informazioni sul collettivo considerato	Criteri d'inclusione	L'inchiesta ha coinvolto tutti i pazienti degenti (≥ 16 anni) dimessi dall'ospedale nel mese di giugno –.
	Criteri d'esclusione	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pazienti deceduti in ospedale. ▪ Pazienti senza domicilio fisso in Svizzera. ▪ I pazienti ricoverati più volte sono stati intervistati solamente una volta.

5.2 Gestione dei reclami

Il nostro istituto dispone di una gestione dei reclami / un ombudsman.

Ente Ospedaliero Cantonale EOC

Area di supporto - Servizio qualità e sicurezza
dei pazienti EOC

Adriana Degiorgi

Capo Area di supporto - Responsabile

Servizio qualità e sicurezza dei pazienti EOC

091 811 13 97

eoqual@eoc.ch

6 Soddisfazione dei familiari

La misurazione della soddisfazione dei familiari fornisce agli istituti preziose informazioni sull'impressione che l'ospedale e le cure hanno fatto ai familiari dei pazienti. La misurazione della soddisfazione dei familiari è consigliabile nel caso dei bambini e dei pazienti, il cui stato di salute non consente di misurare direttamente la loro soddisfazione.

6.1 Inchiesta nazionale tra i genitori nel settore pediatrico

Anche nel settore pediatrico la valutazione della qualità delle prestazioni è un importante indicatore della qualità. Nel caso di bambini e adolescenti la valutazione viene richiesta ai genitori. A tale scopo le cinque domande del questionario breve dell'ANQ sono state adattate alla prospettiva dei genitori.

Risultati

Domande	Valore dell'anno precedente			Grado di soddisfazione, Media 2022 (CI* = 95%)
	2018	2019	2021	
EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano				
Nel caso in cui i suoi amici o i suoi familiari si dovessero trovare nella necessità di andare in ospedale, consiglierebbe loro di recarsi in questo?	9.00	8.38	9.33	– (–)
Come valuta la qualità delle cure ricevute da suo/a figlio/a?	9.27	8.38	9.33	– (–)
Quando ha rivolto domande importanti relative a suo/a figlio/a ad un medico, ha ottenuto risposte comprensibili?	9.08	8.29	9.33	– (–)
Quando ha rivolto domande importanti relative a suo/a figlio/a ad una infermiera o ad un infermiere, ha ottenuto risposte comprensibili?	9.18	8.43	9.33	– (–)
Durante la degenza, suo/a figlio/a è stato/a trattato/a con rispetto e la sua dignità è stata preservata?	9.67	8.75	9.67	– (–)
Numero dei genitori contattati 2022				–
Numero di questionari ritornati	–	Tasso di risposta		– %
EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità				
Nel caso in cui i suoi amici o i suoi familiari si dovessero trovare nella necessità di andare in ospedale, consiglierebbe loro di recarsi in questo?	9.80	9.83	0.00	– (–)
Come valuta la qualità delle cure ricevute da suo/a figlio/a?	9.40	9.83	0.00	– (–)
Quando ha rivolto domande importanti relative a suo/a figlio/a ad un medico, ha ottenuto risposte comprensibili?	9.00	9.83	0.00	– (–)
Quando ha rivolto domande importanti relative a suo/a figlio/a ad una infermiera o ad un infermiere, ha ottenuto risposte comprensibili?	9.00	9.83	0.00	– (–)
Durante la degenza, suo/a figlio/a è stato/a trattato/a con rispetto e la sua dignità è stata preservata?	9.40	10.00	0.00	– (–)
Numero dei genitori contattati 2022				–
Numero di questionari ritornati	–	Tasso di risposta		– %
EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine				
Nel caso in cui i suoi amici o i suoi familiari si dovessero trovare nella necessità di andare in ospedale, consiglierebbe loro di recarsi in questo?	9.50	9.75	9.00	– (–)

Come valuta la qualità delle cure ricevute da suo/a figlio/a?	9.00	9.75	8.50	– (–)
Quando ha rivolto domande importanti relative a suo/a figlio/a ad un medico, ha ottenuto risposte comprensibili?	9.00	9.75	9.50	– (–)
Quando ha rivolto domande importanti relative a suo/a figlio/a ad una infermiera o ad un infermiere, ha ottenuto risposte comprensibili?	9.50	10.00	9.50	– (–)
Durante la degenza, suo/a figlio/a è stato/a trattato/a con rispetto e la sua dignità è stata preservata?	10.00	10.00	10.00	– (–)
Numero dei genitori contattati 2022				–
Numero di questionari ritornati	–	Tasso di risposta		– %
EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni				
Nel caso in cui i suoi amici o i suoi famigliari si dovessero trovare nella necessità di andare in ospedale, consiglierebbe loro di recarsi in questo?	9.20	8.27	8.89	– (–)
Come valuta la qualità delle cure ricevute da suo/a figlio/a?	8.92	8.09	8.81	– (–)
Quando ha rivolto domande importanti relative a suo/a figlio/a ad un medico, ha ottenuto risposte comprensibili?	9.24	8.55	8.70	– (–)
Quando ha rivolto domande importanti relative a suo/a figlio/a ad una infermiera o ad un infermiere, ha ottenuto risposte comprensibili?	9.08	8.81	8.70	– (–)
Durante la degenza, suo/a figlio/a è stato/a trattato/a con rispetto e la sua dignità è stata preservata?	9.80	8.68	9.30	– (–)
Numero dei genitori contattati 2022				–
Numero di questionari ritornati	–	Tasso di risposta		– %

Valutazione dei risultati: 0 = valore peggiore; 10 = valore migliore

* IC sta per intervallo di confidenza. L'intervallo di confidenza del 95% indica la banda in cui si trova il valore vero, con una probabilità di errore del 5%. Grosso modo questo significa che le intersezioni tra gli intervalli di confidenza possono essere interpretate solo limitatamente come differenze effettive.

In seguito al nuovo ritmo a cadenza biennale, negli anni 2020 e 2022, per la somatica acuta, non è stato svolto alcun sondaggio regolare sulla soddisfazione (ANQ).

I prossimi sondaggi in questo settore seguiranno nel 2023.

Poiché le misurazioni dell'ANQ sono state concepite per confronti tra ospedali e cliniche, i risultati specifici degli ospedali o delle cliniche, come pure i confronti con l'anno precedente sono soltanto in parte significativi. L'ANQ pubblica i risultati delle misurazioni sul proprio sito web www.anq.ch/it/settori/medicina-somatica-acuta/risultati-misurazioni-medicina-somatica-acuta/ utilizzando una raffigurazione che permette il confronto.

Commento relativo allo sviluppo dei risultati delle misurazioni, delle misure di prevenzione e/o delle attività di miglioramento

I risultati dell'indagine nazionale sulla soddisfazione dei genitori nel settore pediatrico non sono disponibili in forma aggregata, ma unicamente per singola struttura ospedaliera. Sono pertanto visibili di seguito i risultati delle diverse sedi EOC.

Nel 2022 il piano di misura dell'ANQ non prevedeva il monitoraggio della soddisfazione dei genitori nel settore pediatrico.

Informazioni relative alla misurazione	
Istituto nazionale di analisi	ESOPE, Unisanté, Lausanne

Informazioni per il pubblico specializzato:		
Informazioni sul collettivo considerato	Criteri d'inclusione	L'inchiesta ha coinvolto tutti i genitori dei pazienti degenti (di età inferiore ai 16 anni) dimessi dall'ospedale nel mese di settembre –.
	Criteri d'esclusione	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pazienti deceduti in ospedale. ▪ Pazienti senza domicilio fisso in Svizzera. ▪ I pazienti ricoverati più volte sono stati intervistati solamente una volta.

Osservazioni

All'EOC, anche l'inchiesta che ha coinvolto i genitori dei nostri piccoli pazienti si è svolta in contemporanea con l'inchiesta soddisfazione pazienti, nel corso del mese di giugno 2022.

8 Soddisfazione dei medici invianti

Nella scelta dell'ospedale i medici invianti (medici di famiglia e medici specialisti con studio proprio) hanno un ruolo importante. Molte e molti pazienti si fanno curare nell'ospedale raccomandato dal loro medico.

8.1 Sondaggi propri

8.1.1 Soddisfazione medici curanti / invianti

Al fine di erogare cure appropriate e offrire servizi di qualità ai pazienti, una realtà complessa come quella ospedaliera non può prescindere da un lavoro in rete efficace con i professionisti e i servizi presenti sul territorio.

Il tema della gestione integrata del paziente, coinvolgendo e garantendo ascolto ai medici invianti e del territorio, rappresenta un tema cardine della strategia EOC 2022 - 2026.

In particolare, per l'ambito strategico "Portatori di interesse", con l'obiettivo strategico portare EOC ad essere il partner di prossimità dei pazienti, del loro nucleo familiare e dei medici del territorio, alla fine del 2021 è stato condotto il sondaggio volto a indagare il grado di soddisfazione dei nostri partner principali, ovvero i medici di base e i medici specialistiche che inviano pazienti in ospedale.

Grazie a questa indagine è stato possibile:

- ottenere una fotografia della soddisfazione dei medici curanti / invianti rispetto alle prestazioni erogate ai pazienti adulti e ai servizi offerti dall'ospedale di prossimità;
- sondare come i medici invianti vivono i loro rapporti con gli ospedali acuti di EOC;
- comunicare ai medici del territorio il nostro interesse nel migliorare ulteriormente la collaborazione, ponendo al centro il paziente.

I risultati dell'inchiesta sono stati presentati internamente all'EOC, ma anche e soprattutto ai medici del territorio (per il tramite dei circoli medici). Successivamente, sono stati organizzati dei workshop con i medici curanti/invianti, durante i quali alcune tematiche specifiche sono state approfondite e sono state individuate delle possibili azioni di miglioramento, che previa verifica interna sulla fattibilità di applicazione, sono attualmente in corso di attuazione.

La/L' inchiesta tra i medici invianti è stata svolta dal 8.10.2021 al 31.12.2021 delle sedi „EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano”, „EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità”, „EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine”, „EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni”.

Il sondaggio ha coinvolto i medici invianti nei diversi reparti / servizi adulti dei 4 ospedali regionali EOC. Sono stati esclusi i reparti e i servizi pediatrici.

Sono stati inclusi nell'inchiesta:

- medici del territorio (curanti e specialisti) che inviano pazienti adulti agli Ospedali acuti dell'EOC
- medici aggiunti, consulenti e accreditati con studio extramuros.

Complessivamente, la soddisfazione dei medici curanti / invianti nei confronti di EOC è buona. In nessuna sede è infatti stato registrato un tasso complessivo di insoddisfazione superiore al 20%. Più nello specifico, sono stati particolarmente apprezzati la qualità e la gamma dell'offerta sanitaria di EOC così come la qualità dei trattamenti medici. Sono anche apprezzati i contatti personali diretti con i medici senior nonché i sistemi digitali per la trasmissione delle informazioni.

Parallelamente, l'inchiesta ha evidenziato alcune aree da migliorare soprattutto per quanto concerne l'informazione dei medici extra-ospedalieri (sia in relazione ai propri pazienti sia in termini più generali), la collaborazione e il coinvolgimento soprattutto nella presa di decisioni e l'informazione al

paziente.

Tali aspetti sono stati approfonditi durante workshop specifici, che hanno permesso di comprendere meglio le aspettative dei medici curanti e specialisti extra-ospedalieri e di definire le priorità d'azione, riassunte qui di seguito:

1. Formazione in comune: i medici invianti hanno espresso il desiderio di potere condividere delle opportunità formative e accedere alle formazioni e agli strumenti offerti ai medici EOC. Inoltre ci si attendeva una maggiore collaborazione nella definizione del catalogo formativo dei Circoli medici ed una maggiore partecipazione alle formazioni organizzate dai Circoli
2. Migliorare la presa in carico dei pazienti: l'accento in quest'ambito è posto sulle competenze relazionali dei medici, sulle modalità di comunicazione con i pazienti in particolare per quanto concerne i farmaci, il consenso e gli aspetti importanti al momento della dimissione
3. Coinvolgimento nella presa in carico del paziente: i medici hanno espresso la volontà di potere essere maggiormente coinvolti nella presa in carico ospedaliera dei propri pazienti
4. Reperibilità dei medici: è stato ritenuto necessario individuare delle modalità che favorissero la reperibilità dei medici in ospedale
5. Comunicazioni tempestive su cambiamenti organizzativi che avvengono in EOC
6. Sviluppo della rete
7. Monitoraggio della soddisfazione.

Diversi progetti già in corso o attuati da EOC permettono di fornire una risposta alle esigenze dei medici curanti / invianti (es. revisione del processo di consenso informato); parallelamente sono stati organizzati 6 ulteriori gruppi di lavoro su tematiche specifiche, dalla gestione della farmacoterapia e successiva informazione alla dimissione del paziente, all'avviso di ricovero, alla condivisione di attività formative. È stato redatto e condiviso con tutti i medici degli ospedali EOC un decalogo in cui sono indicate le 10 situazioni in cui è opportuno coinvolgere tempestivamente il medico curante.

Informazioni relative alla misurazione	
Istituto nazionale di analisi	Mecon
Metodo / strumento	Zuw 2021.1 (con integrazione domande specifiche per EOC)

Qualità delle cure

9 Riammissioni

9.1 Analisi nazionale delle riammissioni

Nell'ambito della misurazione nazionale dell'ANQ una riammissione è considerata evitabile quando ha luogo entro 30 giorni dalla dimissione e non era pianificata, e la diagnosi correlata era già presente in occasione della degenza ospedaliera precedente. Per il rapporto, vengono impiegati i dati della statistica medica ospedaliera dell'anno precedente (analisi dei dati).

Perciò le visite di follow up pianificate e i ricoveri ripetuti pianificati, p.es. nell'ambito di un trattamento contro il cancro, non vengono conteggiati.

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

Risultati

Analisi dei dati (UST)	2017	2018	2019	2020
EOC - Istituto Cardiocentro Ticino				
Rapporto tra i tassi*	1.02	1.02	1.1	–
Numero di dimissioni analizzabili 2020:				–
EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona e Valli, sede di Acquarossa				
Rapporto tra i tassi*	1.24	1.02	1.03	–
Numero di dimissioni analizzabili 2020:				–
EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano				
Rapporto tra i tassi*	1.11	1.03	1.09	–
Numero di dimissioni analizzabili 2020:				–
EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Faido				
Rapporto tra i tassi*	1.09	0.81	1.35	–
Numero di dimissioni analizzabili 2020:				–
EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità				
Rapporto tra i tassi*	0.99	1.09	1.05	–
Numero di dimissioni analizzabili 2020:				–
EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine				
Rapporto tra i tassi*	1.11	0.92	1.16	–
Numero di dimissioni analizzabili 2020:				–
EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni				
Rapporto tra i tassi*	1.1	1.06	1.1	–
Numero di dimissioni analizzabili 2020:				–

* Il rapporto tra i tassi è calcolato con i tassi osservati/attesi dell'ospedale o della clinica. Un rapporto inferiore a 1 significa che sono stati osservati meno casi potenzialmente evitabili di quanti fossero attesi. Un rapporto superiore a 1 significa che sono stati osservati più casi potenzialmente evitabili di quanti fossero attesi.

Poiché le misurazioni dell'ANQ sono state concepite per confronti tra ospedali e cliniche, i risultati specifici degli ospedali o delle cliniche, come pure i confronti con l'anno precedente sono soltanto in parte significativi. L'ANQ pubblica i risultati delle misurazioni sul proprio sito web www.anq.ch/it/settori/

[medicina-somatica-acuta/risultati-misurazioni-medicina-somatica-acuta/](#) utilizzando una raffigurazione che permette il confronto.

Dall'anno di riferimento UST 2020 vi sarà un cambiamento metodologico. Secondo la decisione dell'ANQ i dati della fase d'introduzione non vengono pubblicati in maniera trasparente. Ciò vale per l'attuale rapporto sulla qualità 2022 (dati UST 2020). Nel 2023, quale novità, le «riospedalizzazioni non pianificate entro 30 giorni» vengono raffigurate in modo trasparente per l'anno di riferimento UST 2021.

Commento relativo allo sviluppo dei risultati delle misurazioni, delle misure di prevenzione e/o delle attività di miglioramento

I risultati sono pubblicati unicamente per sede.
Tre strutture EOC hanno registrato un rapporto tasso atteso / tasso osservato leggermente superiore alla norma. In queste strutture, sono state messe in atto delle azioni di miglioramento legate al processo di dimissione e di ottimizzazione dello stesso.

Informazioni relative alla misurazione

Istituto nazionale di analisi	SQLape GmbH
Metodo / strumento	SQLape®, metodo sviluppato scientificamente che calcola i valori corrispondenti basandosi sui dati statistici (UST MedStat) degli ospedali.

Informazioni per il pubblico specializzato:

Informazioni sul collettivo considerato	Criteri d'inclusione	Tutti i pazienti degenti (bambini compresi).
	Criteri d'esclusione	Pazienti deceduti, neonati sani, pazienti trasferiti in altri ospedali e pazienti con domicilio all'estero.

10 Interventi chirurgici

10.1 Protesi dell'anca e del ginocchio

Nell'ambito delle misurazioni nazionali dell'ANQ ospedali e cliniche registrano le protesi impiantate nell'anca e nel ginocchio nel registro svizzero degli impianti SIRIS anca e ginocchio. Il registro permette di monitorare durante un lasso di tempo prolungato un gran numero di impianti e di effettuare valutazioni regolari e confronti a livello di ospedali e cliniche, ma pure di impianti. Particolare attenzione è rivolta ai tassi di revisione a due anni, vale a dire la revisione entro due anni dall'intervento primario. Il registro è tenuto dalla fondazione SIRIS.

Per ulteriori informazioni: www.anq.ch/it e www.siris-implant.ch/it

La nostra azienda ha partecipato alle misurazioni degli interventi chirurgici seguenti:	EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano	EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità	EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine	EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni
▪ Protesi totali dell'anca primarie	✓	✓	✓	✓
▪ Protesi del ginocchio primarie	✓	✓	✓	✓

Risultati

Risultati del periodo di riferimento: 1.1.2016 a 31.12.2019

	Numero compresi impianti protesici primari (totale)	Tasso grezzo di revisione a due anni % (n/N)	Valori dell'anno precedente Tasso di revisione aggiustato %	Tasso di revisione aggiustato %
	2016 - 2019	2016 - 2019	2014 - 2018	2016 - 2019
EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano				
Protesi totali dell'anca primarie	390	3.90%	3.80%	3.90%
Protesi del ginocchio primarie	231	6.20%	5.90%	6.40%
EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità				
Protesi totali dell'anca primarie	306	2.60%	2.50%	2.60%
Protesi del ginocchio primarie	232	3.90%	3.20%	3.90%
EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine				
Protesi totali dell'anca primarie	173	2.40%	2.40%	2.30%
Protesi del ginocchio primarie	169	3.70%	3.20%	3.80%
EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni				
Protesi totali dell'anca primarie	76	10.80%	10.90%	11.10%
Protesi del ginocchio primarie	26	0.00%	4.80%	0.00%

Il tasso di revisione a due anni si riferisce a dati cumulati sull'arco di quattro anni, ciò significa: il periodo di riferimento della pubblicazione del 2022 comprende il numero di interventi osservati dal mese di gennaio 2016 al mese di dicembre 2019. Affinché tutti gli impianti protesici vengano monitorati per due anni, l'osservazione termina il mese di dicembre 2021.

Poiché le misurazioni dell'ANQ sono state concepite per confronti tra ospedali e cliniche, i risultati specifici degli ospedali o delle cliniche, come pure i confronti con l'anno precedente sono soltanto in parte significativi. L'ANQ pubblica i risultati delle misurazioni sul proprio sito web www.anq.ch/it/settori/medicina-somatica-acuta/risultati-misurazioni-medicina-somatica-acuta/ utilizzando una raffigurazione che permette il confronto.

Commento relativo allo sviluppo dei risultati delle misurazioni, delle misure di prevenzione e/o delle attività di miglioramento

I dati, coerentemente alle pubblicazioni più recente di ANQ, si riferiscono al periodo 1.1.2016-31.12.2019. In generale i risultati ottenuti dalle strutture EOC sono in linea con i tassi medi di riferimento. L'unica eccezione l'ortopedia di Bellinzona, che presenta dei risultati al di sopra delle medie di riferimento per le protesi primarie di anca.

Questo tema è stato affrontato nell'ambito del progetto di definizione del percorso diagnostico-terapeutico-assistenziale del paziente con frattura all'anca, che è stato applicato in tutte le strutture EOC a partire dal mese di giugno 2022.

I risultati più recenti dell'indicatore SIRIS, non ancora validati e pubblicati, sono incoraggianti a dimostrazione della bontà del percorso messo in atto.

Informazioni relative alla misurazione

Istituto nazionale di analisi	Swiss RDL, ISPM Berna
Metodo / strumento	Registro degli impianti SIRIS anca e ginocchio

Informazioni per il pubblico specializzato:		
Informazioni sul collettivo considerato	Criteri d'inclusione	Tutti i pazienti con protesi primarie impiantate dell'anca o del ginocchio che hanno firmato una dichiarazione di consenso del paziente alla registrazione.
	Criteri d'esclusione	Pazienti che non hanno dato il proprio consenso scritto alla registrazione dei propri dati.

10.2 Misurazione propria

10.2.1 Registro delle protesi colonna vertebrale (SIRIS)

EOC ha aderito, dal 2021, al nuovo registro ANQ, SIRIS Spine, il registro nazionale delle protesi SIRIS colonna vertebrale.

La/L' misurazione è stata svolta nel 2022 della sede „EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano”.

Neurochirurgia e Neuroradiologia

Il nostro istituto rinuncia alla pubblicazione dei risultati.

Nel 2022 sono stati registrati 40 casi neurochirurgici e 26 neuroradiologici.

Il tasso di complicazioni è basso, con un'unica complicazione anestesiológica nei casi operati neurochirurgicamente.

Informazioni relative alla misurazione	
Istituto nazionale di analisi	EUROSPINE / NEC Software Solutions
Metodo / strumento	SIRIS Spine

11 Infezioni

11.1 Rilevamento nazionale delle infezioni del sito chirurgico

Durante un intervento chirurgico viene coscientemente interrotta la barriera protettiva della cute. Agenti patogeni che si annidano nella ferita possono generare infezioni del sito chirurgico. Le infezioni postoperatorie del sito chirurgico possono essere correlate a gravi peggioramenti del benessere del paziente e portare a un protrarsi della degenza ospedaliera o a una riospedalizzazione.

Swissnoso effettua su mandato dell'ANQ misurazioni delle infezioni del sito chirurgico dopo determinati interventi (si vedano le tabelle seguenti). Di principio, gli ospedali possono scegliere quali tipi d'intervento includere. Devono comunque essere inclusi nel programma di misurazione almeno tre fra i diversi tipi d'intervento menzionati a prescindere dal numero di casi per genere d'intervento. Le aziende che nel proprio elenco delle prestazioni offrono la chirurgia del colon e le appendicectomie in bambini e adolescenti (<16 anni), sono obbligate a rilevare le infezioni del sito chirurgico dopo tali interventi chirurgici***.

Per ottenere un'informazione affidabile relativa alle percentuali di infezione, dopo l'operazione è effettuato un rilevamento dell'infezione dopo la dimissione dall'ospedale del paziente. Per gli interventi eseguiti senza impianto di materiale estraneo, la situazione a livello di infezione e il processo di guarigione è rilevata a 30 giorni dall'intervento, tramite un sondaggio di follow-up. Negli interventi con impianti protesici di materiale estraneo (protesi dell'anca e del ginocchio e interventi di cardiocirurgia) il sondaggio successivo verrà effettuato 90 giorni dopo l'intervento (cosidd. „follow-up“).

Maggiori informazioni: www.anq.ch/it e swissnoso.ch

Il nostro istituto ha partecipato alla misurazione delle infezioni postoperatorie per gli interventi seguenti:	EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano				
	EOC - Istituto Cardiocentro Ticino	EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità	EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine	EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni	
▪ Colecistectomia		√	√	√	√
▪ Appendicectomia		√	√	√	√
▪ *** Appendicectomie effettuate in bambini e adolescenti					√
▪ *** Operazioni al colon		√	√	√	√
▪ Cardiocirurgia	√				
▪ Pontaggio (i) coronarico (i)	√				
▪ Sostituzione valvolare	√				
▪ Chirurgia della colonna vertebrale (senza impianto)		√			
▪ Primo impianto di protesi dell'anca		√	√	√	√

Risultati

Risultati del periodo di misurazione (senza impianti protesici) 1° ottobre 2021 – 30 settembre 2022

Interruzione del periodo di misurazione in seguito al COVID-19, dal 1° dicembre 2021 al 28 febbraio 2022

Visto che la pandemia da COVID-19 andava a tangere in particolare le malattie infettive/l'igiene ospedaliera, dal 1° dicembre 2021 il rilevamento dei dati era nuovamente stato interrotto. Gli ospedali e le cliniche sono stati liberi di continuare il rilevamento su base volontaria. In accordo con gli ospedali/le cliniche sono proseguite le visite di verifica. Dato che la situazione negli istituti stava migliorando, dal 1° marzo 2022 la misurazione (vincolante) è stata riavviata.

interventi chirurgici	Numero d'interventi valutati (Total)	Numero di infezioni accertate (N)	Tasso di infezioni aggiustato dell'anno precedente %			Tasso di infezioni aggiustato % (IC*)
			2018/2019	2019/2020	2020/2021	
EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano						
Colecistectomia	106	4	0.60%	0.00%	1.70%	2.60% (0.00% - 5.60%)
Appendicectomia	48	1	0.00%	0.00%	3.70%	2.20% (0.00% - 6.40%)
*** Operazioni al colon	44	3	8.30%	4.50%	7.20%	6.30% (0.00% - 13.50%)
Chirurgia della colonna vertebrale (senza impianto)	128	2	1.10%	2.50%	0.80%	1.70% (0.00% - 3.90%)
EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità						
Colecistectomia	92	0	0.00%	0.00%	2.80%	0.00% (0.00% - 0.00%)
Appendicectomia	71	4	0.00%	1.90%	3.60%	5.70% (0.30% - 11.00%)
*** Operazioni al colon	40	10	9.50%	5.40%	11.50%	27.60% (13.80% - 41.50%)
EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine						
Colecistectomia	71	1	0.00%	3.50%	1.70%	1.50% (0.00% - 4.20%)
Appendicectomia	34	1	0.00%	2.20%	2.60%	6.30% (0.00% - 14.40%)
*** Operazioni al colon	38	3	8.00%	2.30%	3.20%	8.00% (0.00% - 16.60%)
EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni						
Colecistectomia	145	2	1.50%	1.00%	1.00%	1.40% (0.00% - 3.30%)

Appendicectomia	149	1	1.20%	0.00%	0.00%	0.80% (0.00% - 2.10%)
*** Appendicectomie effettuate in bambini e adolescenti	57	1	0.00%	0.00%	0.00%	1.60% (0.00% - 4.90%)
*** Operazioni al colon	36	3	10.80%	11.20%	15.00%	4.90% (0.00% - 12.00%)

Le misurazioni con e senza impianti protesici, quale novità, saranno di volta in volta eseguite contemporaneamente.

In seguito alla fase di transizione, nel rapporto sulla qualità 2022 è possibile aggiornare direttamente due periodi di misurazione (2020/2021 e 2021/2022) nelle misurazioni con impianti protesici. Soltanto la misurazione più recente (2021/2022) sarà però rappresentata in modo dettagliato. I risultati del periodo di misurazione con impianti protesici, dal 1° ottobre 2020 al 30 settembre 2021 (con interruzione in seguito al Covid-19, dal 1° novembre 2020 al 1° aprile 2021), sono già elencati negli anni precedenti.

Risultati del periodo di misurazione (con impianti protesici) 1° ottobre 2021 – 30 settembre 2022

Interruzione del periodo di misurazione in seguito al COVID-19, dal 1° dicembre 2021 al 28 febbraio 2022

interventi chirurgici	Numero d'interventi valutati (Total)	Numero di infezioni accertate (N)	Tasso di infezioni aggiustato dell'anno precedente %			Tasso di infezioni aggiustato % (IC*)
			2021/2022	2021/2022	2018/2019	
EOC - Istituto Cardiocentro Ticino						
Cardiochirurgia	132	5	1.60%	2.60%	2.00%	2.90% (0.50% - 5.30%)
Pontaggio (i) coronarico (i)	74	1	2.00%	2.00%	3.20%	0.20% (0.00% - 1.30%)
Sostituzione valvolare	41	2	1.90%	4.40%	0.00%	4.80% (0.00% - 11.30%)
EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano						
Primo impianto di protesi dell'anca	51	0	0.00%	1.20%	1.20%	0.00% (0.00% - 0.00%)
EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità						
Primo impianto di protesi dell'anca	41	1	3.60%	3.60%	0.00%	1.60% (0.00% - 5.30%)
EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine						
Primo impianto di protesi dell'anca	26	1	3.10%	2.90%	0.00%	5.20% (0.00% - 13.70%)
EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni						

Primo impianto di protesi dell'anca	18	0	8.40%	8.40%	5.10%	0.00% (0.00% - 0.00%)
-------------------------------------	----	---	-------	-------	-------	--------------------------

* IC sta per intervallo di confidenza. L'intervallo di confidenza del 95% indica la banda in cui si trova il valore vero, con una probabilità di errore del 5%. Grosso modo questo significa che le intersezioni tra gli intervalli di confidenza possono essere interpretate solo limitatamente come differenze effettive.

Poiché le misurazioni dell'ANQ sono state concepite per confronti tra ospedali e cliniche, i risultati specifici degli ospedali o delle cliniche, come pure i confronti con l'anno precedente sono soltanto in parte significativi. L'ANQ pubblica i risultati delle misurazioni sul proprio sito web www.ang.ch/it/settori/medicina-somatica-acuta/risultati-misurazioni-medicina-somatica-acuta/ utilizzando una raffigurazione che permette il confronto.

Commento relativo allo sviluppo dei risultati delle misurazioni, delle misure di prevenzione e/o delle attività di miglioramento

Anche per questo indicatore, i risultati aggiustati secondo il rischio non sono disponibili complessivamente per EOC, ma per ogni singola sede.

In relazione agli interventi di pontaggio coronarico, sostituzione valvolare e protesi totale dell'anca, dal 1.10.2021 la metodologia di follow up di Swissnoso ha subito un cambiamento e i follow up sono passati da un anno a 90 giorni dall'intervento.

Per permettere il confronto con gli anni passati, le tabelle riportano i casi con follow up a 1 anno. I risultati dal 1.10.2021 sono riportati nella parte commenti delle rispettive sedi.

Complessivamente i tassi di infezione EOC sono inferiori o nella media nazionale per quasi tutti gli interventi chirurgici.

La creazione di Servizi EOC, con la conseguente attività di unificazione e standardizzazione delle procedure tra le diverse sedi, persegue, tra le altre cose, anche l'obiettivo di migliorare ulteriormente le performances. Nel corso del 2021, nell'ambito del Servizio di Traumatologia e Ortopedia EOC ci si è concentrati sullo sviluppo di un percorso diagnostico-terapeutico e assistenziale unico per la presa in carico dei pazienti che necessitano di un intervento di protesi all'anca. Il percorso è attivo da giugno 2022 in tutte le sedi. Questo percorso, in aggiunta alla definizione di un numero minimo di interventi per operatore, ha avuto un impatto positivo anche sulle infezioni del sito chirurgico.

Informazioni relative alla misurazione

Istituto nazionale di analisi	Swissnoso
-------------------------------	-----------

Informazioni per il pubblico specializzato:

Informazioni sul collettivo considerato	Criteri d'inclusione adulti	Tutti i pazienti degenti (≥ 16 anni), sottoposti ai rispettivi interventi chirurgici (vedi tabelle con i risultati delle misure).
	Criteri d'inclusione di bambini e adolescenti	Tutti i pazienti degenti (≤ 16 anni), sottoposti ad intervento di appendicectomia.
	Criteri d'esclusione	Pazienti che hanno negato (verbalmente) il loro consenso alla partecipazione.

11.2 Misurazione propria

11.2.1 Monitoraggio nazionale dell'igiene delle mani CleanHands

Secondo le 5 indicazioni dell'Organizzazione mondiale della sanità (OMS) l'igiene delle mani tramite l'utilizzo di una soluzione idroalcolica è il più importante intervento volto a diminuire le infezioni nosocomiali. Nessun altro intervento può vantare un abbattimento paragonabile di questo tipo di infezioni. Ecco perché a livello locale, nazionale e internazionale, si mette molto l'accento sulla corretta implementazione di questa tecnica.

Dal 2016 all'interno di EOC è condotta la sorveglianza con il programma di Swissnoso "CleanHands" ([Modulo CleanHands Swissnoso](#)) a cui partecipano 111 strutture sanitarie Svizzere.

La/L' misurazione è stata svolta nel 2022 delle sedi „EOC - Istituto Cardiocentro Ticino”, „EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona e Valli, sede di Acquarossa”, „EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano”, „EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità”, „EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine”, „EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni”. Tutti i reparti degenti EOC, servizi di radiologia, pronto soccorso, emodialisi e blocchi operatori. Sono state osservate 7628 opportunità di igiene delle mani.

Nel corso del 2022 sono state monitorate in tutto EOC 7628 opportunità di disinfezione delle mani. Il tasso di aderenza all'igiene delle mani è stato del 78% (media nazionale 80%). Questo risultato - il migliore di sempre all'EOC - è stato raggiunto grazie agli interventi specifici formativi/ di sensibilizzazione e l'applicazione di distributori di soluzione idroalcolica al letto dei pazienti, attuati progressivamente dal 2018.

Probabilmente anche la pandemia SARS-COV2 ha giocato un ruolo, richiamando una maggiore attenzione alla corretta igiene delle mani.

Informazioni relative alla misurazione	
Istituto nazionale di analisi	Swissnoso
Metodo / strumento	CleanHands

11.2.2 Studio di prevalenza puntuale delle infezioni nosocomiali CH-PPS

Dopo il primo studio di prevalenza puntuale nazionale, nel 2017 Swissnoso ha deciso di organizzare lo studio periodicamente ogni tre anni, con il sostegno dell'UFSP.

Negli anni in cui non è previsto uno studio su scala nazionale, gli ospedali svizzeri possono decidere di effettuare comunque lo studio, appoggiandosi sullo stesso centro di coordinamento e la stessa banca dati, paragonandosi poi tra di loro.

Dal 2006 EOC effettua studi di prevalenza a cadenza annuale. Nel 2022 lo studio si è svolto su scala nazionale e vi hanno partecipato 108 ospedali. Per maggiori informazioni sulla misura e la sua metodologia: [Rilevamento della prevalenza puntuale - Swissnoso](#).

La/L' misurazione è stata svolta dal 01.04.2022 al 30.06.2022 delle sedi „EOC - Istituto Cardiocentro Ticino”, „EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano”, „EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità”, „EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine”, „EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni”.

Pazienti degenti nei reparti EOC

Pazienti ricoverati nei reparti di degenza acuti EOC nel periodo di monitoraggio.

Il tasso complessivo di infezioni acquisite in ospedale presso EOC è del 5.7% (tasso medio di infezioni svizzero 5.9%).

Tutte le sedi EOC, con l'unica eccezione della sede di Mendrisio, hanno registrato un tasso di infezioni acquisite in ospedale inferiore alla media di riferimento. In relazione a quest'ultima sede, che in genere ha sempre avuto un tasso di infezione basso, il tasso più elevato è stato largamente dovuto a infezioni COVID-19.

Informazioni relative alla misurazione	
Istituto nazionale di analisi	Swissnoso
Metodo / strumento	PPS protocol European Centre for Disease Prevention and Control (ECDC)

12 Caduta

12.1 Misurazione nazionale dell'indicatore di prevalenza caduta

La misurazione nazionale della prevalenza delle cadute e dei decubiti permette una visione sulla frequenza, sulla prevenzione e sul trattamento di diversi fenomeni correlati alle cure infermieristiche. La misurazione della prevalenza avviene in una data prestabilita. Nell'ambito della misurazione si verifica se i pazienti siano caduti 30 giorni prima del giorno di riferimento. Di conseguenza, si tratta di una misurazione periodica e non di un rilevamento completo.

Maggiori informazioni:

www.anq.ch/it et www.lpz-um.eu

A causa della pandemia da COVID-19 e delle sue ripercussioni, negli anni 2020 e 2021 non è stato possibile effettuare le misurazioni nazionali degli indicatori di prevalenza caduta e decubito.

Risultati

		2018	2019	2022
EOC - Istituto Cardiocentro Ticino				
Numero di cadute avvenute in ospedale		0	1	1
In percentuale		0.00%	2.70%	2.90%
Residuo* (IC** = 95%)		-0.04 (-0.47 - 0.39)	0.03 (-0.50 - 0.50)	-0.01 (-0.66 - 0.63)
Numero dei pazienti effettivamente considerati 2022	34	Quota percentuale (percentuale di risposte)		0.00%
EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona e Valli, sede di Acquarossa				
Numero di cadute avvenute in ospedale		3	0	3
In percentuale		27.30%	0.00%	27.00%
Residuo* (IC** = 95%)		0.09 (-0.34 - 0.52)	-0.02 (-0.55 - 0.52)	0.15 (-0.49 - 0.79)
Numero dei pazienti effettivamente considerati 2022	11	Quota percentuale (percentuale di risposte)		0.00%
EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano				
Numero di cadute avvenute in ospedale		6	6	10
In percentuale		3.80%	3.80%	5.90%
Residuo* (IC** = 95%)		0.03 (-0.37 - 0.43)	0.02 (-0.44 - 0.47)	0.09 (-0.40 - 0.59)
Numero dei pazienti effettivamente considerati 2022	169	Quota percentuale (percentuale di risposte)		0.00%
EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Faido				
Numero di cadute avvenute in ospedale		2	0	2
In percentuale		18.20%	0.00%	22.00%
Residuo* (IC** = 95%)		0.06 (-0.38 - 0.48)	-0.05 (-0.58 - 0.48)	0.09 (-0.56 - 0.74)
Numero dei pazienti effettivamente considerati 2022	9	Quota percentuale (percentuale di risposte)		0.00%
EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità				
Numero di cadute avvenute in ospedale		4	4	10
In percentuale		3.80%	3.20%	8.30%

Residuo* (IC** = 95%)		-0.02 (-0.42 - 0.38)	-0.1 (-0.57 - 0.36)	-0.02 (-0.51 - 0.47)
Numero dei pazienti effettivamente considerati 2022	121	Quota percentuale (percentuale di risposte)		0.00%
EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine				
Numero di cadute avvenute in ospedale		4	6	3
In percentuale		3.70%	6.50%	4.80%
Residuo* (IC** = 95%)		-0.07 (-0.47 - 0.33)	0.14 (-0.34 - 0.62)	-0.21 (-0.78 - 0.35)
Numero dei pazienti effettivamente considerati 2022	63	Quota percentuale (percentuale di risposte)		0.00%
EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni				
Numero di cadute avvenute in ospedale		11	6	6
In percentuale		9.30%	4.20%	4.80%
Residuo* (IC** = 95%)		0.2 (-0.19 - 0.59)	0.1 (-0.37 - 0.57)	0.01 (-0.53 - 0.55)
Numero dei pazienti effettivamente considerati 2022	124	Quota percentuale (percentuale di risposte)		0.00%

* Un residuo pari a zero indica un numero atteso di cadute. I valori positivi indicano un numero più alto di cadute, quelli negativi un numero più basso di cadute rispetto alla media di tutti gli ospedali.

** IC sta per intervallo di confidenza. L'intervallo di confidenza del 95% indica la banda in cui si trova il valore vero, con una probabilità di errore del 5%. Grosso modo questo significa che le intersezioni tra gli intervalli di confidenza possono essere interpretate solo limitatamente come differenze effettive.

Per quanto riguarda i numeri e le percentuali pubblicati, si tratta di risultati descrittivi e non aggiustati secondo il rischio.

Poiché le misurazioni dell'ANQ sono state concepite per confronti tra ospedali e cliniche, i risultati specifici degli ospedali o delle cliniche, come pure i confronti con l'anno precedente sono soltanto in parte significativi. L'ANQ pubblica i risultati delle misurazioni sul proprio sito web www.anq.ch/it/settori/medicina-somatica-acuta/risultati-misurazioni-medicina-somatica-acuta/ utilizzando una raffigurazione che permette il confronto.

Commento relativo allo sviluppo dei risultati delle misurazioni, delle misure di prevenzione e/o delle attività di miglioramento

Come per tutti gli indicatori ANQ, i dati sono disponibili per singola sede.

L'analisi dei tassi di caduta aggiustata secondo il rischio evidenzia che nessuna struttura EOC diverge dalla media di tutti gli ospedali.

Il tema delle cadute e della loro prevenzione rappresenta un punto di attenzione importante per EOC, che anche nel 2022 ha messo in atto delle misure specifiche. Per maggiori dettagli vedi capitolo "Monitoraggio continuo delle cadute" del presente rapporto.

Informazioni relative alla misurazione

Istituto nazionale di analisi	Berner Fachhochschule
Metodo / strumento	LPZ 2.0

Informazioni per il pubblico specializzato:		
Informazioni sul collettivo considerato	Criteri d'inclusione	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pazienti degenti ≥ 18 anni (incluse cure intense, cure continue), pazienti dai 16 ai 18 anni possono essere inclusi solo su base volontaria) ▪ Dichiarazione di consenso orale del paziente/del rappresentante legale
	Criteri d'esclusione	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pazienti degenti che non hanno rilasciato la dichiarazione di consenso. ▪ Puerpere e neonati sani nel reparto di maternità. ▪ Pronto soccorso, cliniche diurne e settore ambulatoriale, sala risveglio.

13 Lesioni da pressione

Il decubito si può descrivere, secondo un'indicazione dell'Istituto olandese per la qualità nelle cure sanitarie (CBO, 2002), come la necrosi di un tessuto a seguito degli effetti di compressione, attrito e forza di taglio, ovvero di una combinazione di queste forze sul corpo.

13.1 Misurazione dell'indicatore di prevalenza decubito

La misurazione nazionale della prevalenza delle cadute e dei decubiti permette una visione sulla frequenza, sulla prevenzione e sul trattamento di diversi fenomeni correlati alle cure infermieristiche. La misurazione della prevalenza avviene in una data prestabilita. Nell'ambito della misura si verifica se i pazienti prima della data di riferimento hanno sviluppato in una o più sedi una lesione da pressione. La misurazione si tiene in un giorno di riferimento (prevalenza puntuale) e non si tratta di un rilevamento completo.

Maggiori informazioni:

www.lpz-um.eu

A causa della pandemia da COVID-19 e delle sue ripercussioni, negli anni 2020 e 2021 non è stato possibile effettuare le misurazioni nazionali degli indicatori di prevalenza caduta e decubito.

Risultati

		Valore dell'anno precedente		2022	In percentuale
		2018	2019		
EOC - Istituto Cardiocentro Ticino					
Prevalenza di decubito nosocomiale	Nel proprio ospedale, categoria 2-4	1	0	0	0.00%
	Residuo*, categoria 2-4 (IC** = 95%)	0.01 (-0.29 - 0.31)	-0.03 (-0.80 - 0.70)	-0.04 (-0.89 - 0.82)	–
Numero dei pazienti effettivamente considerati 2022	34	Quota percentuale (relativa a tutti i pazienti degenti il giorno della misura)		0.00%	
EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona e Valli, sede di Acquarossa					
Prevalenza di decubito nosocomiale	Nel proprio ospedale, categoria 2-4	0	0	0	0.00%
	Residuo*, categoria 2-4 (IC** = 95%)	-0.01 (-0.31 - 0.29)	0 (-0.79 - 0.78)	-0.09 (-0.92 - 0.75)	–
Numero dei pazienti effettivamente considerati 2022	11	Quota percentuale (relativa a tutti i pazienti degenti il giorno della misura)		0.00%	
EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano					
Prevalenza di decubito nosocomiale	Nel proprio ospedale, categoria 2-4	4	3	6	3.60%
	Residuo*, categoria 2-4 (IC** = 95%)	0.02 (-0.28 - 0.32)	0.03 (-0.64 - 0.70)	0.16 (-0.48 - 0.80)	–
Numero dei pazienti	169	Quota percentuale (relativa a tutti i		0.00%	

effettivamente considerati 2022		pazienti degenti il giorno della misura)			
EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Faido					
Prevalenza di decubito nosocomiale	Nel proprio ospedale, categoria 2-4	0	0	0	0.00%
	Residuo*, categoria 2-4 (IC** = 95%)	-0.01 (-0.31 - 0.29)	-0.06 (-0.83 - 0.71)	-0.03 (-0.88 - 0.83)	–
Numero dei pazienti effettivamente considerati 2022	0	Quota percentuale (relativa a tutti i pazienti degenti il giorno della misura)		0.00%	
EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità					
Prevalenza di decubito nosocomiale	Nel proprio ospedale, categoria 2-4	1	1	2	1.70%
	Residuo*, categoria 2-4 (IC** = 95%)	-0.02 (-0.32 - 0.28)	-0.11 (-0.81 - 0.60)	-0.24 (-0.94 - 0.46)	–
Numero dei pazienti effettivamente considerati 2022	121	Quota percentuale (relativa a tutti i pazienti degenti il giorno della misura)		0.00%	
EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine					
Prevalenza di decubito nosocomiale	Nel proprio ospedale, categoria 2-4	1	0	1	1.60%
	Residuo*, categoria 2-4 (IC** = 95%)	-0.02 (-0.32 - 0.28)	-0.14 (-0.88 - 0.60)	-0.18 (-0.93 - 0.57)	–
Numero dei pazienti effettivamente considerati 2022	63	Quota percentuale (relativa a tutti i pazienti degenti il giorno della misura)		0.00%	
EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni					
Prevalenza di decubito nosocomiale	Nel proprio ospedale, categoria 2-4	2	1	4	3.20%
	Residuo*, categoria 2-4 (IC** = 95%)	0 (-0.30 - 0.30)	0.02 (-0.73 - 0.76)	0.63 (0.20 - -0.51)	–
Numero dei pazienti effettivamente considerati 2022	124	Quota percentuale (relativa a tutti i pazienti degenti il giorno della misura)		0.00%	

* Un residuo pari a zero indica un numero atteso di cadute. I valori positivi indicano un numero più alto di decubiti, quelli negativi un numero più basso di decubiti rispetto alla media di tutti gli ospedali.

** IC sta per intervallo di confidenza. L'intervallo di confidenza del 95% indica la banda in cui si trova il valore vero, con una probabilità di errore del 5%. Grosso modo questo significa che le intersezioni tra gli intervalli di confidenza possono essere interpretate solo limitatamente come differenze effettive.

Poiché le misurazioni dell'ANQ sono state concepite per confronti tra ospedali e cliniche, i risultati specifici degli ospedali o delle cliniche, come pure i confronti con l'anno precedente sono soltanto in parte significativi. L'ANQ pubblica i risultati delle misurazioni sul proprio sito web www.anq.ch/it/settori/

[medicina-somatica-acuta/risultati-misurazioni-medicina-somatica-acuta/](#) utilizzando una raffigurazione che permette il confronto.

Commento relativo allo sviluppo dei risultati delle misurazioni, delle misure di prevenzione e/o delle attività di miglioramento

Come per tutti gli indicatori ANQ, i dati sono disponibili per singola sede. L'analisi dei tassi di decubito nosocomiale aggiustata secondo il rischio evidenzia che nessuna struttura EOC diverge dalla media di tutti gli ospedali.

Informazioni relative alla misurazione

Istituto nazionale di analisi	Berner Fachhochschule
Metodo / strumento	LPZ 2.0

Informazioni per il pubblico specializzato:

Informazioni sul collettivo considerato	Criteri d'inclusione	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pazienti degenti ≥ 18 anni (includere cure intense, cure continue), pazienti dai 16 ai 18 anni possono essere inclusi solo su base volontaria (tra gli adulti) ▪ Dichiarazione di consenso orale del paziente/del rappresentante legale
	Criteri d'esclusione	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Pazienti degenti che non hanno rilasciato la dichiarazione di consenso. ▪ Puerpere e neonati sani nel reparto di maternità. ▪ Pronto soccorso, cliniche diurne e settore ambulatoriale, sala risveglio.

14 Misure restrittive della libertà

Le misure restrittive della libertà possono essere adottate quando il comportamento sociale, una malattia o una disabilità del paziente comporta un pericolo acuto per sé stesso o per altri. Vanno attuate solo in rari casi e nel rispetto delle disposizioni legali nazionali e cantonali.

14.1 Rilevamento proprio delle misure restrittive della libertà

14.1.1 Misure restrittive della libertà

La misura è stata eseguita per potere ottenere una fotografia sull'utilizzo dei mezzi di contenzione presso le diverse sedi EOC e individuare eventuali variazioni tra le stesse.

La/L' misurazione è stata svolta dal 8.11.2022 al 8.11.2022 delle sedi „EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona e Valli, sede di Acquarossa”, „EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano”, „EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Faido”, „EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità”, „EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine”, „EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni”.

Tutti i reparti acuti adulti di EOC.

Pazienti degenti nelle strutture acute EOC il giorno del rilevamento e che hanno dato il loro consenso a partecipare.

Complessivamente a livello EOC sono stati coinvolti 531 pazienti. Di questi, il 17.13% (N=91) sono stati sottoposti a una misura di restrizione della libertà/misura di contenzione. Questa percentuale è leggermente più elevata rispetto alla percentuale del benchmarking di riferimento svizzero (12.60%). Considerando il dettaglio delle diverse sedi EOC, i risultati mostrano una variazione tra sede e sede, variazione che in parte è giustificata dalla differenza nella tipologia di pazienti trattati, ma che comunque sarà approfondita in modo da individuare eventuali buone pratiche locali che saranno estese anche alle altre strutture. I risultati permettono inoltre, di fornire informazioni utili alla definizione del concetto EOC circa l'attuazione e la gestione delle misure restrittive della libertà.

Informazioni relative alla misurazione	
Istituto nazionale di analisi	Berner Fachhochschule (BFH)
Metodo / strumento	LPZ 2.0

14.1.2 Malnutrizione

La misura è stata eseguita per potere ottenere una fotografia sul tema della malnutrizione presso le diverse sedi EOC e individuare eventuali variazioni tra le stesse.

La/L' misurazione è stata svolta dal 8.11.2022 al 8.11.2022 delle sedi „EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona e Valli, sede di Acquarossa”, „EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano”, „EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Faido”, „EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità”, „EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine”, „EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni”.

Tutti i reparti acuti adulti EOC.

Pazienti degenti nelle strutture EOC il giorno della misurazione e che hanno acconsentito a partecipare alla stessa.

Nella misura sono stati coinvolti 449 pazienti. Il tasso di malnutrizione secondo la definizione LPZ si attesta a 18.70% (N=84). Come nel caso delle misure restrittive della libertà, il tasso EOC è leggermente superiore al tasso di riferimento svizzero (16.10%).

I risultati hanno altresì evidenziato delle differenze tra le diverse sedi. Gli stessi saranno approfonditi con l'obiettivo di individuare ed estendere le best practices. Successivamente, anche per il tema della malnutrizione, sarà definito un concetto unico EOC.

Informazioni relative alla misurazione	
Istituto nazionale di analisi	Berner Fachhochschule (BFH)
Metodo / strumento	LPZ 2.0

17 Altre misurazioni

17.1 Altre misurazioni interne

17.1.1 Monitoraggio continuo delle cadute

Il monitoraggio continuo delle cadute avviene tramite il sistema di segnalazione interna.

Sulla base di tale monitoraggio, è calcolato il tasso di incidenza delle cadute per mille giornate di degenza.

Sebbene il rischio di caduta, analogamente a quanto avviene in altri luoghi, è presente anche nelle strutture sanitarie e non può essere eliminato del tutto, il monitoraggio continuo delle cadute e l'analisi che scaturisce dai risultati permette di individuare eventuali azioni correttive che permettono di:

- evitare le cadute (es. tramite l'introduzione di modalità di screening del rischio di caduta)
- evitare che, qualora la caduta dovesse accadere, la stessa sfoci in un danno per il paziente.

La/L' misurazione è stata svolta nel 2022 delle sedi „EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona e Valli, sede di Acquarossa”, „EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano”, „EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Faido”, „EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità”, „EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine”, „EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni”.

Tutti i reparti di degenza EOC (esclusi i reparti dell'Istituto Cardiocentro, in quanto il sistema non è ancora stata esteso allo stesso).

Sono considerati tutti i pazienti caduti nel corso della degenza ospedaliera.

Nel 2022 nelle strutture acute dell'EOC sono state registrate 1'299 cadute, corrispondenti a un'incidenza ogni 1000 giornate di cura pari a 5.05.

L'attenzione sul fenomeno delle cadute - sempre più rilevante considerando l'evoluzione demografica che segna un aumento dell'età media della popolazione e conseguentemente anche dei pazienti - e della loro prevenzione continua ad essere elevato nelle strutture EOC.

Nel corso del 2022, con l'obiettivo di rafforzare la consapevolezza degli operatori sanitari sul rischio di caduta e la conoscenza sulle possibili strategie e gli strumenti a disposizione per contenere il fenomeno, sono stati organizzati diversi momenti formativi basati sulla simulazione presso il Centro di Simulazione CeSi. Durante questi momenti, i partecipanti, partendo dall'analisi di casi clinici e dalla simulazione di alcuni scenari di cura, hanno avuto la possibilità di elaborare possibili strategie assistenziali per la prevenzione del rischio di caduta. I partecipanti hanno potuto altresì sperimentare il processo di invecchiamento e di deficit sensitivo-motori, mediante il simulatore di vecchiaia Ageman.

Sempre nell'ambito della formazione, sono stati definiti i contenuti di un programma di formazione continua, basato anche su e-learning, che sarà attuato nel corso del 2023.

È inoltre iniziata l'attività di revisione e unificazione all'interno di EOC del processo di presa di valutazione e gestione del rischio di caduta. In quest'ambito sono stati affrontate la tematica degli ausili di deambulazione a disposizione di EOC e il loro utilizzo in situazioni specifiche, nonché il tema delle misure di contenzione, quali strumenti di mitigazione del rischio caduta, che tuttavia se non utilizzati correttamente, possono peggiorare la situazione di rischio.

Informazioni relative alla misurazione

Metodo/strumento sviluppato internamente

Sistema di segnalazione interna (CIRS)

17.1.2 SSI Interventions - prevenzione infezioni del sito chirurgico

Nel 2016 il Cardiocentro Ticino ha aderito, insieme ad altri 8 ospedali alla versione pilota del modulo SSI Interventions sviluppato da Swissnoso. Terminata la fase pilota, il progetto è diventato un modulo opzionale del programma Swiss Clean Care di Swissnoso, a cui l'Istituto Cardiocentro Ticino continua a partecipare volontariamente.

L'obiettivo del programma è quello di ottenere una compliance del 90% rispetto a tre misure di prevenzione delle infezioni del sito chirurgico: tricotomia, disinfezione preoperatoria della cute e profilassi antibiotica e ridurre, grazie a questa azione, il tasso globale svizzero di infezioni del 10%.

La/L' misurazione è stata svolta nel 2022 della sede „EOC - Istituto Cardiocentro Ticino”.
Cardiochirurgia
Pazienti sottoposti ad intervento cardiochirurgico

Questo monitoraggio permette di mantenere alta la guardia in relazione al tema delle infezioni del sito chirurgico e il mantenimento di un'alta compliance con le linee guida nazionali e internazionali oggetto del programma è considerato un fattore molto importante per la riduzione del rischio e l'insorgenza di infezioni.

L'impegno dell'Istituto Cardiocentro sul fronte della prevenzione delle infezioni nosocomiali e la partecipazione dal 2016 al 2018 quale ospedale pilota al programma Swissnoso in oggetto ha permesso all'istituto di ottenere da Swissnoso un attestato quale "Swiss Outstanding Hospital in Infection Control".

I risultati 2022 relativi all'indicatore "Infezioni del sito chirurgico" (vedi capitolo "Qualità delle cure - Infezioni" del presente rapporto), attestano la bontà delle azioni messe in campo per contenere le infezioni.

Informazioni relative alla misurazione	
Istituto nazionale di analisi	Swissnoso
Metodo / strumento	SSI Interventions

18 I progetti in dettaglio

In questo capitolo, sono descritti i principali progetti inerenti alla qualità.

18.1 Progetti in corso

18.1.1 Passaggio di consegne fra equipe medico-infermieristiche all'interno del Dipartimento di Area Critica EOC

Il progetto è svolto nelle sedi „EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano”, „EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità”, „EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine”, „EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni” .

La problematica

Negli ospedali acuti, i trasferimenti di pazienti fra diversi setting sono molto frequenti. Più team si prendono cura di uno stesso paziente e la complessità delle cure aumenta. Il passaggio delle consegne costituisce un momento critico di rischio per la sicurezza dei pazienti. L'omissione di informazioni importanti durante questa fase è dimostrato generare ripetizione di test non necessari, ritardi nei trattamenti o nelle diagnosi ed anche eventi avversi che possono portare a danni ai pazienti.

Di regola, il passaggio di consegne tra un turno e l'altro oppure tra i diversi professionisti, avviene verbalmente e senza uno schema condiviso. Studi basati sulla simulazione hanno dimostrato che con queste modalità, la quantità di informazioni memorizzate dai collaboratori scende al 33% dopo il primo passaggio e al 2.5% dopo il quinto ciclo di passaggio di consegne.

Le persone utilizzano mappe cognitive per trasmettere le informazioni e queste ultime dipendono dalle conoscenze della situazione / della problematiche che il curante possiede e si differenziano tra i diversi curanti, anche in funzione della loro esperienza. Per questo motivo, poter disporre di strumenti standardizzati facilita la capacità di ragionamento diagnostico e decisionale e soprattutto riduce il rischio di errore.

Gli obiettivi del progetto

- Ridurre le barriere comunicative tra le diverse discipline
- Evitare la perdita o l'incompletezza delle informazioni
- Creare un modello adatto a tutti i pazienti e a tutte le situazioni
- Ridurre gli eventi avversi e ottimizzare i tempi

Le fasi del progetto

Il progetto si svolgerà coerentemente alle seguenti fasi:

	Fase	Periodo	Descrizione
1	Studio	2022	Questa fase ha permesso di fotografare la situazione attuale e analizzare dei modelli sviluppati a livello EOC con i casi di studio presso le sedi di Bellinzona e di Mendrisio. Grazie a questa fase è stato possibile definire il modello di riferimento per il Dipartimento Area Critica EOC.
2	Sviluppo	Gennaio 2023	Tramite la creazione di gruppi di lavoro a livello centrale e locale, adattamento del modello di riferimento alle diverse realtà.
3	Consolidamento	Aprile - maggio 2023	Training ai gruppi di lavoro locali Pubblicazione del modello definitivo. Poster nei punti di contatto. Realizzazione video formativo. Formazione in plenaria. Formazione peer to peer.
4	Monitoraggio	Settembre - ottobre 2023	Attività di audit e osservazione sul campo Rivalutazione dei risultati degli audit e definizione di strategie di miglioramento.

5	Estensione	Dicembre 2023	Valutazione sull'estensione a altri servizi ospedalieri e pre-ospedaliero.
6	Chiusura	Marzo 2024	Presentazione risultati al Dipartimento Area Critica EOC e alla Direzione generale. Eventuale pubblicazione articolo scientifico.

18.2 Progetti conclusi nel 2022

18.2.1 Progetto PBM

Il progetto è stato svolto nelle sedi „EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano”, „EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità”, „EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine”, „EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni”, „EOC - Istituto Cardiocentro Ticino”.

Il Patient Blood Management (PBM)

L'Organizzazione Mondiale della Sanità raccomanda l'attuazione di programmi di Patient Blood Management (PBM) come misura efficace per l'ottimizzazione della pratica trasfusionale, al duplice scopo di ridurre il profilo di rischio clinico intrinseco all'atto trasfusionale, attraverso una riduzione del fabbisogno di emoderivati e di fare fronte alla crescente e documentata mancanza di corrispondenza tra domanda e disponibilità di emoderivati.

Il Patient Blood Management (PBM) è pertanto un approccio multimodale e multidisciplinare, teso ad aumentare la sicurezza dei pazienti minimizzando il rischio che questi ultimi siano sottoposti a trasfusione (procedura che comporta dei rischi di complicazione anche quando perfettamente indicata) quando questa non è strettamente necessaria. I valori soglia di emoglobina che indicano l'appropriatezza di intervenire con una trasfusione, sono progressivamente diminuiti. Diversi studi hanno evidenziato che nella pratica clinica c'è una difficoltà ad integrare queste raccomandazioni e che il tasso di trasfusione evitabile (quindi non appropriato) si attesta attorno al 50% (per strutture sanitarie di dimensioni simili ad EOC).

Il progetto pilota PBM in EOC

Nel 2020 nasce il progetto pilota PBM in EOC, condotto all'Ospedale Regionale di Bellinzona, con l'obiettivo di identificare e strutturare una politica di PBM.

Il progetto è stato contraddistinto dalla multidisciplinarietà e interprofessionalità e ha messo l'accento sulla presa in carico del paziente chirurgico elettivo.

La prima fase, che ha visto coinvolti gli anestesisti e il servizio ICT, ha permesso la creazione di un data base e di una rispettiva dashboard, che in tempo quasi reale (dati aggiornati al giorno precedente), permette di avere una visione su tutti i principali KPI (Key Performance Indicators) della pratica trasfusionale.

Successivamente si è lavorato sulla creazione di una cultura di pratica trasfusionale corretta - che ha coinvolto tutti i professionisti coinvolti dal tema - tramite la creazione di linee guida trasfusionali comuni, attività di formazione e l'attuazione di un sistema di monitoraggio e di accountability (chi trasfonde in modo non coerente alle raccomandazioni, ne deve rendere conto e motivare la sua scelta).

Il progetto ha poi affrontato il tema della prevenzione della trasfusione, istituendo una "iron clinic" (letteralmente "clinica del ferro"), con individuare le anemie dei pazienti e correggerle prima che il paziente sia sottoposto a intervento (ottimizzazione).

L'ultimo aspetto trattato dal progetto è stata la gestione basata sulle evidenze delle emorragie e delle coagulopatie peri-operatorie.

Estensione alle altre strutture EOC

A fronte dei risultati positivi, nel corso del 2022 il progetto PBM è stato esteso a tutte le strutture EOC con attività operatoria. Quest'estensione è avvenuta tramite l'istituzione di gruppi di lavoro multidisciplinari locali, coordinati centralmente e composti da un medico quadro di anestesiology, un medico quadro di chirurgia, un rappresentante della qualità e un rappresentante amministrativo della direzione. Questo gruppo, considerando le peculiarità locali e adottando di conseguenza le modalità di implementazione, ha esteso quanto appreso, e quindi le buone pratiche, alla propria sede di riferimento.

I risultati raggiunti

Il progetto ha avuto un impatto positivo su più fronti:

- appropriatezza della pratica trasfusionale: dal 2020 al 2022 l'appropriatezza delle trasfusioni è aumentata di 17.3 punti percentuali, attestandosi all'85.8%;
- tasso di trasfusione: passato dal 6.71% al 5.77%

Questi risultati hanno avuto un impatto sui costi nonché sulla degenza media.

I risultati sono costantemente monitorati tramite un'apposita dashabord.

18.3 Progetti di certificazione in corso

18.3.1 Attività di certificazione

La certificazione è svolta nelle sedi „EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano”, „EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità”, „EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine”, „EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni”, „EOC - Istituto Cardiocentro Ticino”, „EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona e Valli, sede di Acquarossa”, „EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Faido”, „EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Novaggio” .

Le attività di certificazione premettono di sostenere l'adesione e il rispetto di standard specifici basati sulle evidenze, attestare la competenza professionale, sostenere la credibilità delle strutture e soprattutto, uscire dall'autoreferenzialità. In quest'ottica, EOC promuove al suo interno accreditamenti e certificazioni specialistiche (es. certificazioni dei Centri oncologici specialistici, del Centro endometriosi, del Centro vascolare, ecc.).

Con l'introduzione dei PDTA, EOC si sta muovendo sempre più verso le certificazioni di percorso. Nel corso del 2023 è prevista l'attuazione del percorso ERAS (Enhanced Recovery After Surgery) e sua successiva certificazione nell'ambito della chirurgia ginecologica presso tutte le sedi EOC laddove la stessa avviene.

19 Conclusione e prospettive

La qualità delle cure e la sicurezza del paziente sono al centro delle nostre attenzioni. In tal senso, vogliamo continuare ad impegnarci, anche nei prossimi anni, con la stessa responsabilità, professionalità e determinazione con cui abbiamo lavorato finora: una scelta dettata anche dalla complessità crescente delle patologie da curare.

In particolare, le diverse attività e le diverse iniziative metteranno l'accento sul miglioramento dell'esperienza del paziente all'interno delle nostre strutture, orientano le nostre attività verso l'obiettivo di creare valore per i nostri pazienti.

Obiettivo questo, che può essere raggiunto considerando e integrando nelle nostre attività in modo sempre più profondo la prospettiva del paziente.

Annesso 1: panoramica dell'offerta dell'istituto

Le informazioni relative alla struttura e alle prestazioni dell'ospedale servono a fornire una panoramica sulle dimensioni dell'ospedale e della sua offerta.

Trovate maggiori informazioni sull'offerta dell'istituto sul portale info-ospedali.ch e nell'ultimo rapporto annuale.

Scaricabile dal link seguente: [Rapporto annuale](#)

Somatica acuta

Offerta seconda panificazione ospedaliera / gruppi di prestazione	EOC - Istituto Cardiocentro Ticino	EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona e Valli, sede di Acquarossa	EOC - Ospedale Regionale di Lugano, sedi Civico e Italiano	EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Faido	EOC - Ospedale Regionale di Locarno, La Carità	EOC - Ospedale Regionale di Mendrisio, Beata Vergine	EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni
Basispaket							
Pacchetto base per la chirurgia e la medicina interna		√	√	√	√	√	√
Pelle (dermatologia)							
Dermatologia (incluse malattie sessualmente trasmissibili)		√	√	√	√	√	√
Dermatologia oncologica		√	√	√	√	√	√
Malattie della pelle gravi		√	√	√	√	√	√
Trattamento delle ferite		√	√	√	√	√	√
Orecchie-naso-gola (otorinolaringoiatria ORL)							
Otorinolaringoiatria (chirurgia ORL)		√	√	√	√	√	√
Chirurgia cervico-facciale		√	√	√	√	√	√
Chirurgia complessa del collo (chirurgia tumorale interdisciplinare)		√	√	√	√	√	√
Chirurgia allargata del naso e dei seni paranasali		√	√	√	√	√	√
Chirurgia allargata del naso e dei seni paranasali con apertura della dura madre		√	√	√	√	√	√
Chirurgia dell'orecchio medio		√	√	√	√	√	√
Chirurgia della tiroide e delle parotidi		√	√	√	√	√	√
Chirurgia maxillare		√	√	√	√	√	√
Nervi chirurgico (neurochirurgia)							
Neurochirurgia cranica		√	√	√	√	√	√

Neurochirurgia specializzata		√	√	√	√	√	√
Nervi medico (neurologia)							
Neurologia		√	√	√	√	√	√
Tumore maligno secondario del sistema nervoso		√	√	√	√	√	√
Tumore primario del sistema nervoso centrale (senza pazienti palliativi)		√	√	√	√	√	√
Malattie cerebrovascolari		√	√	√	√	√	√
Epilettologia: diagnostica complessa		√	√	√	√	√	√
Occhi (oftalmologia)							
Oftalmologia		√	√	√	√	√	√
Chirurgia specialistica del segmento anteriore		√	√	√	√	√	√
Cataratta		√	√	√	√	√	√
Afezioni del corpo vitreo/della retina		√	√	√	√	√	√
Ormoni (endocrinologia/diabetologia)							
Endocrinologia		√	√	√	√	√	√
Stomaco-intestino (gastroenterologia)							
Gastroenterologia		√	√	√	√	√	√
Gastroenterologia specialistica		√	√	√	√	√	√
Pancia (chirurgia viscerale)							
Chirurgia viscerale		√	√	√	√	√	√
Chirurgia pancreatica maggiore (CIMAS)		√	√	√	√	√	√
Chirurgia epatica maggiore (CIMAS)		√	√	√	√	√	√
Chirurgia esofagea (CIMAS)		√	√	√	√	√	√
Chirurgia bariatrica		√	√	√	√	√	√
Chirurgia rettale bassa (CIMAS)		√	√	√	√	√	√
Sangue (ematologia)							
Linfomi aggressivi e leucemie acute		√	√	√	√	√	√
Linfomi altamente aggressivi e leucemie acute		√	√	√	√	√	√
Linfomi indolenti e leucemie croniche		√	√	√	√	√	√
Malattie mieloproliferative e sindromi mielodisplastiche		√	√	√	√	√	√
Trapianto autologo di cellule staminali ematopoietiche		√	√	√	√	√	√
Trapianto allogenico di cellule staminali ematopoietiche (CIMAS)		√	√	√	√	√	√
Vasi (angiologia)							
Chirurgia vascolare dei vasi periferici (arteriosi)		√	√	√	√	√	√
Interventi sui vasi periferici (arteriosi)		√	√	√	√	√	√
Chirurgia della carotide		√	√	√	√	√	√
Interventi sulla carotide e sui vasi extracranici		√	√	√	√	√	√
Radiologia interventistica (per i vasi solo diagnostica)		√	√	√	√	√	√
Cuore (cardiologia e cardiocirurgia)							
Chirurgia cardiaca semplice	√	√	√	√	√	√	√
Chirurgia cardiaca e chirurgia vascolare con macchina cuore-polmone	√						
Chirurgia coronarica (BPAC)	√						
Cardiocirurgia congenita complessa	√						
Cardiologia (stimolatore cardiaco compreso)	√	√	√	√	√	√	√
Cardiologia interventistica (interventi coronarici)	√	√	√	√	√	√	√
Cardiologia interventistica (interventi speciali)	√	√	√	√	√	√	√
Elettrofisiologia (ablazioni)	√						
Defibrillatore impiantabile (ICD)	√	√	√	√	√	√	√
Chirurgia e interventi all'aorta toracica	√						

Interventi aperti alla valvola aortica	√						
Interventi aperti alla valvola mitrale	√						
Reni (nefrologia)							
Nefrologia (insufficienza renale)		√	√	√	√	√	√
Urologia							
Urologia senza titolo di formazione approfondita 'Urologia operatoria'		√	√	√	√	√	√
Urologia con titolo di formazione approfondita 'Urologia operatoria'		√	√	√	√	√	√
Prostatectomia radicale		√	√	√	√	√	√
Cistectomia radicale		√	√	√	√	√	√
Chirurgia complessa dei reni		√	√	√	√	√	√
Surrenalectomia isolata		√	√	√	√	√	√
Nefrostomia percutanea con frammentazione dei calcoli		√	√	√	√	√	√
Polmoni medico (pneumologia)							
Pneumologia		√	√	√	√	√	√
Pneumologia con assistenza ventilatoria specialistica		√	√	√	√	√	√
Valutazione prima o status dopo trapianto polmonare		√	√	√	√	√	√
Fibrosi cistica		√	√	√	√	√	√
Polisonnografia		√	√	√	√	√	√
Polmoni chirurgico (chirurgia toracica)							
Chirurgia toracica		√	√	√	√	√	√
Neoplasie maligne del sistema respiratorio (resezione curativa)		√	√	√	√	√	√
Chirurgia del mediastino		√	√	√	√	√	√
Trapianti							
Trapianto di cuore (CIMAS)		√	√	√	√	√	√
Chirurgia ortopedica							
Chirurgia dell'apparato locomotore		√	√	√	√	√	√
Ortopedia		√	√	√	√	√	√
Chirurgia della mano		√	√	√	√	√	√
Artroscopia della spalla e del gomito		√	√	√	√	√	√
Artroscopia del ginocchio		√	√	√	√	√	√
Ricostruzione dell'estremità superiore		√	√	√	√	√	√
Ricostruzione dell'estremità inferiore		√	√	√	√	√	√
Chirurgia della colonna vertebrale		√	√	√	√	√	√
Chirurgia specialistica della colonna vertebrale		√	√	√	√	√	√
Chirurgia del plesso		√	√	√	√	√	√
Reimpianti		√	√	√	√	√	√
Reumatologia							
Reumatologia		√	√	√	√	√	√
Reumatologia interdisciplinare		√	√	√	√	√	√
Ginecologia							
Ginecologia		√	√	√	√	√	√
Centro di senologia riconosciuto e certificato		√	√	√	√	√	√
Ostetricia							
Assistenza di base in ostetricia (dalla 35a settimana di gestazione e >= 2000g)		√	√	√	√	√	√
Ostetricia (dalla 32a settimana di gestazione e >= 1250g)		√	√	√	√	√	√
Ostetricia specialistica		√	√	√	√	√	√
Nascite							

Assistenza di base ai neonati (dalla 35a settimana di gestazione e >= 2000g)		√	√	√	√	√	√
Neonatologia (dalla 32a settimana di gestazione e >= 1250g)		√	√	√	√	√	√
Neonatologia specializzata (dalla 28a settimana di gestazione e >= 1000g)		√	√	√	√	√	√
Radioterapia (radio-oncologia)							
Oncologia		√	√	√	√	√	√
Radio-oncologia		√	√	√	√	√	√
Medicina nucleare		√	√	√	√	√	√
Lesioni gravi (traumatismi)							
Chirurgia traumatologica (politrauma)		√	√	√	√	√	√
Chirurgia traumatologica specialistica (traumi cranio-cerebrali)		√	√	√	√	√	√
Ustioni estese (CIMAS)		√	√	√	√	√	√

Riabilitazione

Offerta prestazioni della riabilitazione

Tipi di riabilitazione	EOC - Istituto Cardiocentro Ticino	EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Faido	EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona, San Giovanni	EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Novaggio
Riabilitazione geriatrica		a,s		a,s
Riabilitazione internistica				s
Riabilitazione cardiovascolare	a		a,s	
Riabilitazione muscolo-scheletrica		a,s		a,s
Riabilitazione oncologica				a,s
Riabilitazione psicosomatica				a,s

a = Ambulatoriale, d= Degente

Osservazioni

I dati di riferimento per la Clinica di Riabilitazione EOC sono disponibili nel [Rapporto qualità REHA TICINO](#).

Collaborazione nella rete di assistenza

Le cliniche di riabilitazione possono offrire le loro **conoscenze** e la loro **infrastruttura** anche all'esterno, p.es. sotto forma di reparti di riabilitazione in ospedali per cure somatiche acute (gestiti da una clinica di riabilitazione) oppure come cliniche diurne indipendenti in città / centri. Tali offerte vanno a vantaggio dei pazienti, dato che viene offerto un trattamento più diretto e più semplice, con minori interruzioni della terapia.

Per le prestazioni specialistiche destinate a casi più complessi, occorre spesso una stretta collaborazione a livello locale con altri ospedali che dispongono della necessaria infrastruttura. La vicinanza fra le cliniche di riabilitazione e i partner specializzati semplifica molto la collaborazione prima e dopo il trattamento riabilitativo in degenza.

Per cure molto specifiche spesso occorre collaborare con specialisti esterni secondo il bisogno (servizi di "consulenza" disciplinati esattamente per contratto, per esempio con terapisti della deglutizione o specialisti di naso-orecchie-occhi nel caso di una riabilitazione neurologica). Questa collaborazione "in rete" con specialisti prima e dopo le cure ospedaliere fornisce un contributo essenziale per la qualità di un trattamento ottimale.

Ospedale più vicino, località	Offerta prestazioni / Infrastruttura	Distanza (km)
EOC - Istituto Cardiocentro Ticino		
Ospedale Regionale di Lugano, Ente Ospedaliero Cantonale EOC	Pronto soccorso in ospedale per cure somatiche acute	0 km
EOC - Ospedale Regionale di Bellinzona e Valli, sede di Acquarossa		
Ospedale Regionale di Bellinzona e Valli, San Giovanni (OSG)	Unità di cure intense in ospedale per cure somatiche acute	35 km
EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Faido		
Ospedale Regionale Bellinzona e Valli, Ente Ospedaliero Cantonale EOC, Sede di Bellinzona	Unità di cure intense in ospedale per cure somatiche acute	40 km
EOC - Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Novaggio		
Ospedale Regionale di Lugano, Ente Ospedaliero Cantonale EOC	Unità di cure intense in ospedale per cure somatiche acute	15 km
Ospedale Regionale di Lugano, Ente Ospedaliero Cantonale EOC	Pronto soccorso in ospedale per cure somatiche acute	15 km

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/rapportosullaqualita/



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

Gruppi partecipanti e partner

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

Si veda anche:

www.hplus.ch/it/chisiamo/commissionidispecialisti/



La Conferenza svizzera dei direttori e delle direttrici cantonali della sanità (**CDS**) raccomanda ai Cantoni di obbligare gli ospedali a redigere rapporti sulla qualità delle cure e di raccomandare loro l'utilizzo del modello di rapporto di H+ e la pubblicazione del rapporto sulla piattaforma di H+ www.info-ospedali.ch.

Altri partecipanti



L'Associazione nazionale per lo sviluppo della qualità negli ospedali e nelle cliniche (**ANQ**) coordina e realizza misure della qualità nei settori della medicina somatica acuta, della riabilitazione e della psichiatria.

Si veda anche: www.anq.ch/it



La **fondazione Sicurezza dei pazienti Svizzera** è una piattaforma nazionale per lo sviluppo e la promozione della sicurezza dei pazienti in Svizzera. Si avvale di reti e collaborazioni, che hanno lo scopo di favorire l'apprendimento dagli errori e di incoraggiare la cultura della sicurezza presso gli istituti sanitari. Per questo motivo coopera in via partecipativa e collaborativa con i fautori del sistema sanitario.

Si veda anche: www.patientensicherheit.ch



Il modello per il rapporto sulla qualità si basa sulle raccomandazioni "Rilevamento, analisi e pubblicazione di dati sulla qualità delle cure mediche" dell'Accademia svizzera per le scienze mediche (**ASSM**) (disponibile solo in D e F): www.samw.ch.