

# Pensare e costruire un progetto



Riferendosi alla classica tripartizione di Avedis-Donabedian per la valutazione dei servizi sanitari si ricorre ad **indicatori di struttura, indicatori di processo, indicatori di esito**, ed a complemento di questi si può inserire la rilevazione di **eventi sentinella** particolarmente utili nella valutazione del rischio clinico.

## Gli indicatori di struttura

rispondono alla domanda “**Di che cosa si dispone e come è organizzato il lavoro?**”; sono quindi relativi a tutti quegli elementi che costituiscono le risorse intese come, edifici , risorse umane, risorse tecnologiche, risorse finanziarie e l'organizzazione delle stesse.

Sono quelli di più facile reperimento, anche se a livello territoriale vanno intese più con una visione di disponibilità funzionale che di vero possesso.

# **Gli indicatori di struttura in un processo di assistenza domiciliare.**

numero operatori ADI, tipo professionalità inviabili a domicilio, numero di protocolli terapeutici, finanziamento trasporto disabili in strutture dialisi, day service attivati, servizio nutrizione artificiale domiciliare, strutture del privato sociale collaboranti nei piani di zona, attrezzature, linee guida implementate ...

## Gli indicatori di processo o di attività

rispondono alla domanda “**Che cosa si fa?**”; si riferiscono alle prestazioni rese dai servizi ossia al livello di interazione tra servizi ed utenti nella dimensione dell'utilizzo delle risorse

Esempi: volume di prestazioni, tempestività o eventuali attese, appropriatezza, correttezza tecnica nell'effettuare le prestazioni, coordinamento ed integrazione delle attività, espletamento di attività formative ed informative.

## Altri esempi di indicatori di processo o di attività

tempi di attesa,

durata assistenza,

n° accessi domiciliari eseguiti,

Accuratezza diagnostica,

tempo di assistenza diretta/indiretta,

N° Chiamate su Numero Verde a disposizione dei MMG per situazioni di sospetta urgenza

N° Comunicazioni entro 24 h al medico di famiglia dell'avvenuto ricovero in urgenza

N° Invio informazioni cliniche tra medico di famiglia e medico ospedaliero PS

Invio lettera di dimissione al MMG

# Gli indicatori di esito

rispondono alla domanda ***che cosa si ottiene?***: sono considerati gli indicatori più importanti perché valutano le modificazioni dello stato di salute conseguenti agli interventi sanitari, sia oggettive (prolungamento della vita, diminuzione delle disabilità, miglioramento della qualità di vita) che soggettive (qualità di vita, soddisfazione dei pazienti).

## **Gli indicatori di esito.**

Riduzione ricoveri ospedalieri ripetuti in paz. con pat. Croniche

Riduzione del consumo di farmaci e/o frequenza ricoveri ,

Miglioramento autonomia funzionale ,

Miglioramento performance cognitiva e/o equilibrio affettivo,

Aumento della sopravvivenza



# Indicatori di soddisfazione dell'utenza

Il Picker Institute ha identificato otto dimensioni ritenute cruciali per un paziente:

1. **accesso**, eventuali barriere, restrizioni ;
2. **rispetto per i valori espressi dal paziente**, le sue preferenze e bisogni;
3. **coordinamento ed integrazione delle cure** (assistenza clinica, servizi di supporto, front-line);
4. **informazioni, comunicazioni, educazione del paziente** compresa la promozione della salute e l'educazione all'auto-cura;
5. **conforto fisico** (gestione del dolore, aiuto nelle attività quotidiane, ambiente);
6. **supporto emotivo, rassicurazione** delle paure e sollievo dall'ansia;
7. **coinvolgimento di familiari ed amici**;
8. **continuità assistenziale tra cure** ricevute in istituzione e a domicilio (incluse le informazioni sull'assunzione dei medicinali, sui segni e sintomi da sorvegliare, sul supporto clinico e sociale)

## Eventi sentinella

Un particolare tipo di indicatore è l'evento sentinella che è un evento inatteso che comprende la morte o gravi lesioni fisiche o psichiche o il rischio di esse.

La soglia di questo tipo di indicatore è uno, è sufficiente cioè che l'evento si verifichi una sola volta per far partire un'indagine approfondita ed immediata volta ad accertare se hanno contribuito al suo verificarsi fattori che potrebbero in futuro essere corretti.

# Eventi sentinella

Evento che causa Morte del paziente o lesioni gravi

Reazione trasfusionale per incompatibilità ABO

Procedura in paziente sbagliato

Errore grave di terapia che causa danno grave o morte

Mancata presa in considerazione dell'evoluzione della malattia

Mancato avvertimento al paziente di interrompere l'assunzione in caso di sintomi specifici

Confusione di effetti tossici con effetti collaterali normali

Mancato coordinamento delle terapie tra curanti diversi

Mancata corretta richiesta di consenso al paziente

Difficoltà a trattare malattie complesse nel territorio

# Elementi di un progetto

**destinatari**

**attori**

**percorsi**

**luoghi di cura**

**Indicatori**