

Misurare per migliorare

Silvia Vigna
Regione Veneto



Regione del Veneto

REGIONE DEL VENETO

LA TUA VOCE PER
UNA SANITÀ MIGLIORE

REGIONE DEL VENETO
AZIENDA
Z E R O
management sanità

La sanità Veneta
agli occhi del cittadino:
dai dati di performance alla partecipazione
degli utenti e delle associazioni



REGIONE DEL VENETO

Servizio
Socio Sanitario
Regionale

Agenda dell'intervento

1 disegno, 5 domande, 10 passi



Più progetti, un unico disegno

Finalità

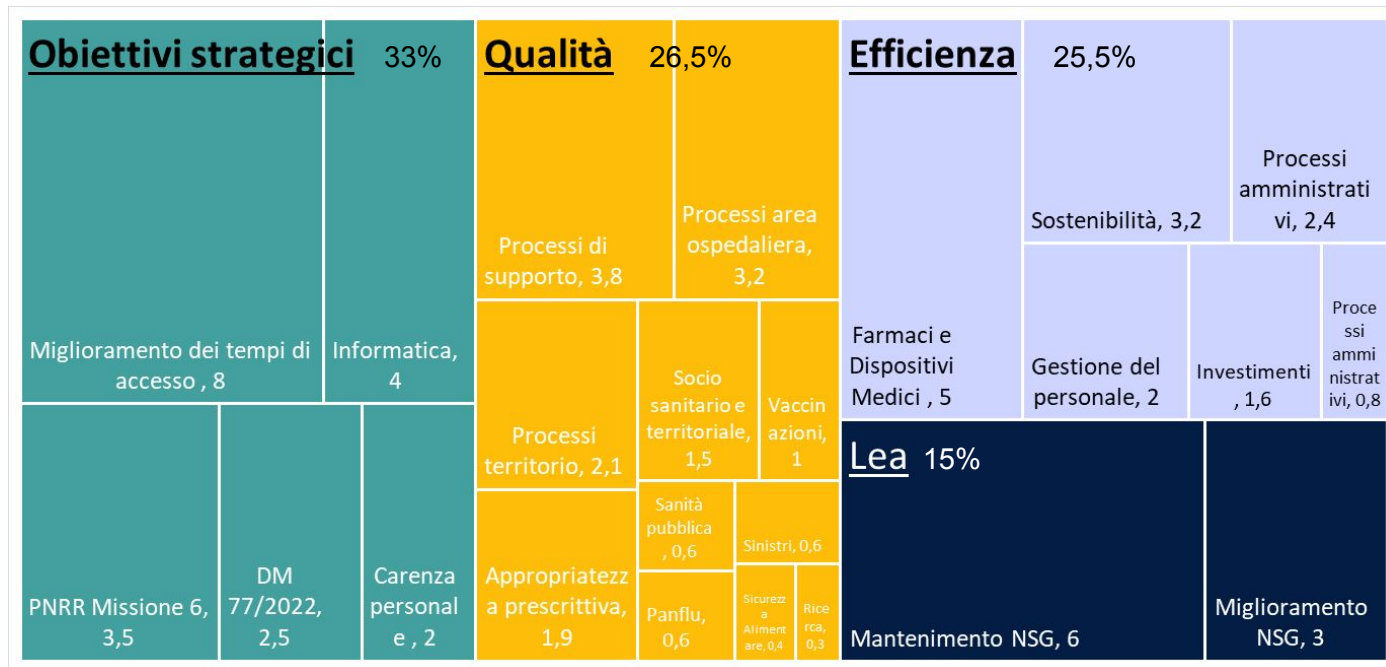
Valorizzare e facilitare il contributo e la partecipazione dei cittadini alla progettazione e realizzazione di un Servizio Socio Sanitario Regionale di Qualità

Obiettivo generale

Definire e attivare un sistema regionale integrato che permetta di rilevare e misurare il punto di vista del cittadino e di individuare le aree di miglioramento sulle quali intervenire.



Misurare per valutare i risultati



Distribuzione dei pesi dei 4 macroambiti degli obiettivi dei direttori generali anno 2025

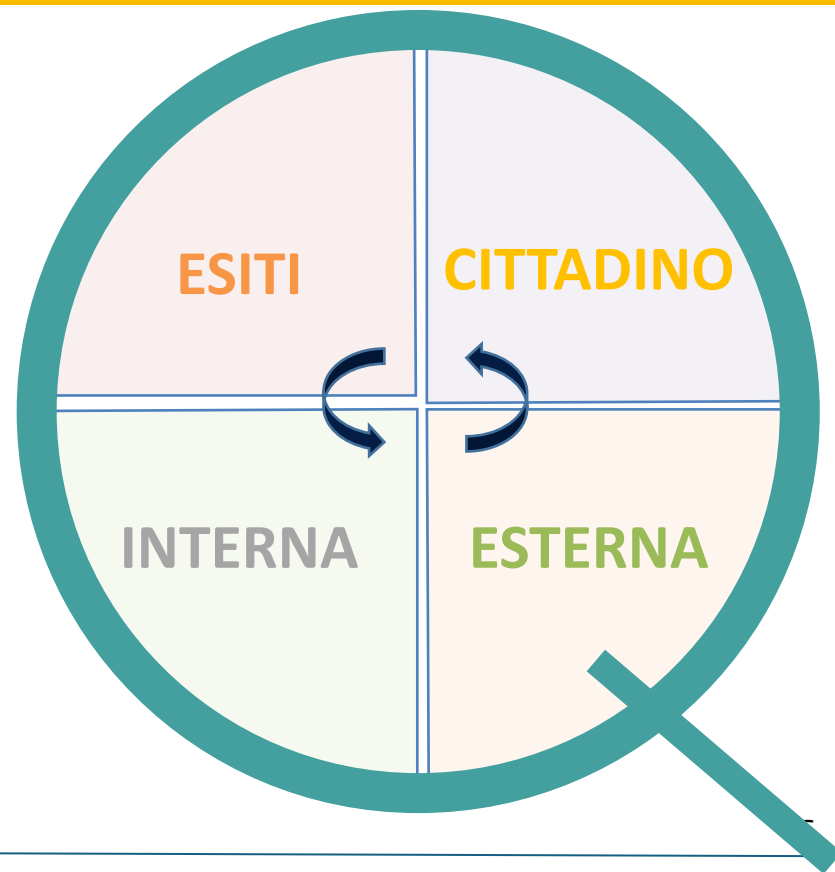


Quali sono i risultati di qualità che dobbiamo valutare?



Piano Socio Sanitario Regionale

3.4. LA QUALITÀ DEL SSSR	65
Valutazione della qualità dal punto di vista degli esiti	65
Valutazione della qualità dal punto di vista del cittadino	66
Umanizzazione delle cure e dei servizi	68
Attività	68
Valutazione della qualità dal punto di vista esterno	70
Cooperazione allo sviluppo e solidarietà internazionale in sanità	71
Il confronto internazionale	71
Turismo sanitario - Medical/health tourism	72
Valutazione della qualità dal punto di vista interno	73
Il percorso di miglioramento della qualità: accreditamento	73



Come strutturare la rilevazione della qualità?



REGIONE del VENETO
Servizio
Socio Sanitario
Regionale

Da indicazione programmatoria a sistema aziendale

Esiti

dm 70/15

PNE

NSG

OB DG

Budget

Il percorso regionale che coinvolge tutti gli attori

STRUTTURARE

ORGANIZZARE

INTEGRARE



Un percorso iniziato

URP E ESPERIENZA DEL PAZIENTE

STRUTTURARE



ORGANIZZARE



INTEGRARE

Delibera che istituisce il flusso regionale
Decreto che definisce tracciato e procedure

Sistema di rilevazione dato e analisi uguale
per tutte le aziende

Gruppo aziendale di valutazione e
definizione azioni miglioramento

Un percorso iniziato

Servizi e FSE Regione Comunica Partecipa

- ▶ Fascicolo Sanitario Elettronico regionale
- ▶ FSE Cambia Medico
- ▶ FSE Consensi
- ▶ FSE Documenti e referti
- ▶ FSE Esenzioni e tesserino sanitario
- ▶ FSE Funzione delega
- ▶ FSE Prenotare visite ed esami
- ▶ FSE Prescrizioni farmaceutiche
- ▶ FSE Prescrizioni specialistiche
- ▶ FSE Screening
- ▶ FSE Taccuino personale
- ▶ Cerca esercizi commerciali adatti per celiaci
- ▶ Cerca MMG/PLS
- ▶ Situazione attesa Pronto Soccorso
- ▶ URP online

URP Sanità - Reclamo

Condividi

Indice della pagina

[URP Sanità - Elogio](#)

[URP Sanità - Reclamo](#)

[URP Sanità - Richiesta di informazioni](#)

[URP Sanità - Suggerimento](#)

Seleziona l'Azienda sanitaria alla quale è destinata la comunicazione di reclamo:



Regione del Veneto



Servizio Socio Sanitario Regionale



Reclamo

Dati del segnalante:

Cognome *

Nome *

Codice fiscale *

Data di nascita *



Luogo di nascita *

Residente a:

Provincia

Seleziona

Comune

Indirizzo

Telefono *

Email

Documento di riconoscimento del segnalante in corso di validità:



E poi cosa faccio dei dati?



Le 7 dimensioni Qualità Trasversali

Aspetti di accessibilità

Aspetti tecnico-professionali

Aspetti relazionali

Aspetti strutturali

Aspetti economici

Aspetti comunicativi

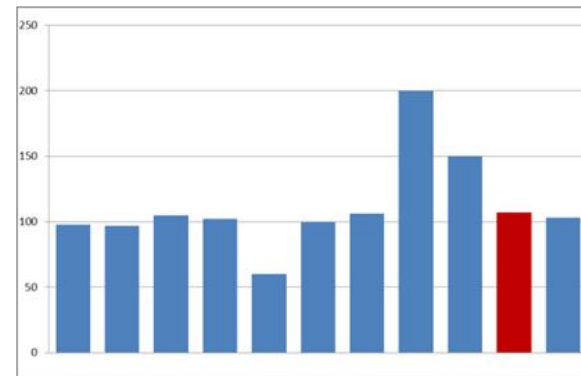
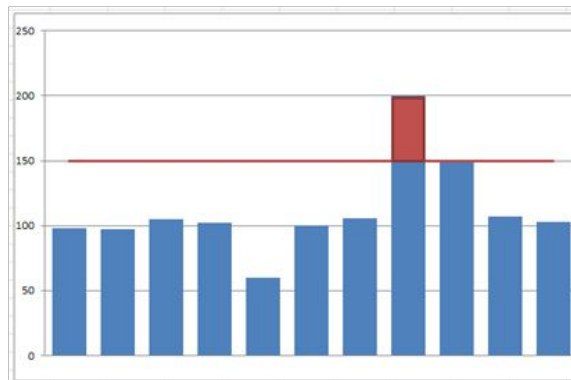
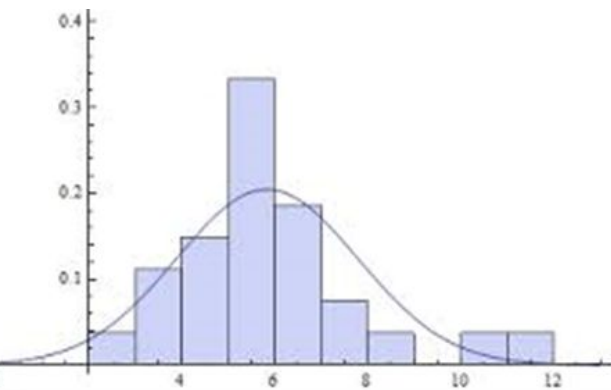
Aspetti organizzativi

Dimensioni di analisi da applicare a tutte le indagini e progetti che valutano punti di vista



Come individuare gli ambiti su cui intervenire?

Analizzare le informazioni



- Cercare le piccole differenze che riguardano molti pazienti
- Sapete come mai alcuni risultati sono negativi o positivi?
- Risultati al di sotto di quanto ci si sarebbe aspettato
- Risultati al di sotto della media delle altre Aziende/Ospedali/realtà simili
- Risultati al di sotto delle rilevazioni precedenti
- Aree prioritarie per altri motivi



Come migliorare l'esperienza del paziente?



Un passo alla volta ma introdurre miglioramenti

Cosa funziona, 10 passi:

1. Focalizzarsi su una o due cose alla volta
2. Mettere in atto subito alcuni miglioramenti
3. Definire un piano d'azione
4. Capire il problema
5. Cercare e ricevere supporto all'interno dell'organizzazione
6. Coinvolgere gli operatori giusti
7. Coinvolgere i pazienti
8. Comunicare e spiegare i risultati
9. Comunicare i miglioramenti che si stanno introducendo
10. Misurare prima e dopo i cambiamenti





Servizio Socio Sanitario Regionale



REGIONE DEL VENETO

Grazie e buon lavoro