



Ente Ospedaliero Cantonale

Rapporto sulla qualità 2023

secondo il modello di H+

Approvazione in data:
Tramite:

29.05.2024
Luca Scarabel, Responsabile servizio qualità e sicurezza dei pazienti

Versione 1



REHA TICINO

www.rehaticino.ch



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 2023.

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.

Per incrementare la possibilità di confronto tra rapporti sulla qualità, nell'indice sono visibili tutti i capitoli del modello, indipendentemente dal fatto se concernono l'ospedale o meno. 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.

L'aggiustamento o l'adeguamento del rischio è un procedimento statistico per correggere indicatori della qualità per differenze nei pazienti degli ospedali (ad es. nel Case Mix e nell'offerta terapeutica). Per poter confrontare gli ospedali a livello svizzero nonostante tali differenze nelle/nei loro pazienti per quanto riguarda la qualità fornita, occorre aggiustare gli indicatori per determinati fattori di rischio per pazienti.

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 2023

MSc BA, MA
Luca Scarabel
Responsabile servizio qualità e sicurezza dei pazienti REHA TICINO
091 811 21 04
luca.scarabel@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. Il modello di rapporto sulla qualità di H+ permette un resoconto unitario e trasparente delle attività variegate, che tramite il modello possono inoltre essere raffigurate nei rispettivi profili degli ospedali sul sito info-ospedali.ch.

Per ospedali e cliniche sono nuovamente aumentate le sfide: la mancanza di personale, il rincaro e le tariffe che non coprono i costi aggravano ulteriormente la situazione.

Molti ospedali e cliniche devono riuscire a fare un continuo equilibrio tra redditività e garanzia della qualità.

In alcuni ospedali e cliniche già sono in corso primi preparativi interni in vista dell'attuazione della Convenzione sulla qualità ai sensi dell'art. 58a, che probabilmente entrerà in vigore nel 2024. Siamo lieti che gli ospedali e le cliniche siano i primi fornitori di prestazioni riusciti ad adempiere a tale prescrizione di legge e ad elaborare una convenzione sulla qualità.

Il rapporto sulla qualità 2023 è suddiviso in maniera ottimizzata nei seguenti settori di tipologie: Somatica acuta, Riabilitazione e Psichiatria. Nell'attuale rapporto sulla qualità sono inoltre raffigurati per la prima volta i risultati delle riammissioni con la nuova metodologia. Tali risultati sono stati analizzati sulla base dei dati UST 2021 con l'algoritmo del Center for Medicare & Medicaid Services (CMS) adattato alle condizioni svizzere.

Nel capitolo 4 «Panoramica su tutte le attività in materia di qualità» gli ospedali e le cliniche continuano ad avere l'opportunità di riferire sulle Patient-Reported Outcome Measures (PROMs). La compilazione e l'edizione sono inoltre state ottimizzate.

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 grande impegno, garantendo con le svariate attività 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 |
| INDICE | 4 |
| 1. INTRODUZIONE | 5 |
| 2. ORGANIZZAZIONE DELLA GESTIONE DELLA QUALITÀ | 7 |
| 2.1 ORGANIGRAMMA | 7 |
| 2.2 PERSONE DI CONTATTO DELLA GESTIONE DELLA QUALITÀ | 9 |
| 3. STRATEGIA DELLA QUALITÀ | 10 |
| 3.1 2 - 3 PUNTI PRINCIPALI NELL'AMBITO DELLA QUALITÀ NELL'ANNO DI ESERCIZIO 2023 | 10 |
| 3.2 OBIETTIVI NELL'AMBITO DELLA QUALITÀ RAGGIUNTI NELL'ANNO DI ESERCIZIO 2023 | 11 |
| 3.3 SVILUPPO DELLA QUALITÀ NEI PROSSIMI ANNI | 12 |
| 4. PANORAMICA DELLE ATTIVITÀ NELL'AMBITO DELLA QUALITÀ | 13 |
| 4.1 PARTECIPAZIONE A MISURAZIONI NAZIONALI | 13 |
| 4.2 SVOLGIMENTO DI MISURAZIONI PRESCRITTE A LIVELLO CANTONALE | 13 |
| 4.3 SVOLGIMENTO DI ALTRE MISURAZIONI INTERNE | 14 |
| 4.6 PANORAMICA DELLE CERTIFICAZIONI | 15 |
| SONDAGGI DI SODDISFAZIONE | 17 |
| 5. SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI | 17 |
| 5.1 SONDAGGIO NAZIONALE SODDISFAZIONE NEL SETTORE DELLA RIABILITAZIONE | 17 |
| 5.2 SONDAGGI PROPRI | 20 |
| 5.2.1 INCHIESTA DI SODDISFAZIONE ESTESA PER TUTTI I PAZIENTI STAZIONARI REHA TICINO | 20 |
| 5.2.2 SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI STAZIONARI REHA TICINO RILEVATA TRAMITE LO STRUMENTO "INSIEME PER MIGLIORARE" | 21 |
| 5.2.3 SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI STAZIONARI CREOC RILEVATA TRAMITE LO STRUMENTO "HAPPY OR NOT" | 22 |
| 5.3 GESTIONE DEI RECLAMI | 23 |
| QUALITÀ DELLE CURE | 24 |
| 12. CADUTA | 24 |
| 12.1 MISURAZIONE PROPRIA | 24 |
| 12.1.1 TASSO DI INCIDENZA PER MILLE GIORNATE DI CURA | 24 |
| 13. LESIONI DA PRESSIONE | 25 |
| 13.1 MISURAZIONE PROPRIA | 25 |
| 13.1.1 IL NUMERO DI PIAGHE DA DECUBITO (LESIONI DA PRESSIONE) RILEVATE ALL'AMMISSIONE E/O FORMATESI NEL CORSO DELLA DEGENZA | 25 |
| 16. QUALITÀ DI VITA, CAPACITÀ FUNZIONALE E PARTECIPATIVA | 26 |
| 16.1 MISURAZIONI NAZIONALI SPECIFICHE PER SETTORE NELLA RIABILITAZIONE | 26 |
| 17. ALTRE MISURAZIONI | 30 |
| 17.1 ALTRE MISURAZIONI INTERNE | 30 |
| 17.1.1 TASSO DI INCIDENZA DEI RECLAMI, DEGLI APPREZZAMENTI E DELLE IDEE DI MIGLIORAMENTO PER 100 PAZIENTI DIMESSI | 30 |
| 17.1.2 TASSO DI INCIDENZA DELLE NON CONFORMITÀ E IDEE DI MIGLIORAMENTO PER 1'000 GIORNATE DI DEGENZA | 31 |
| 17.1.3 AUDIT: PUNTI DI FORZA E POTENZIALI DI MIGLIORAMENTO | 32 |
| 18. I PROGETTI IN DETTAGLIO | 34 |
| 19. CONCLUSIONE E PROSPETTIVE | 38 |
| ANNEXO 1: PANORAMICA DELL'OFFERTA DELL'ISTITUTO | 40 |
| EDITORE | 43 |

1. Introduzione

REHA TICINO è una rete di competenza che comprende gli istituti e i servizi che si occupano di riabilitazione, che rispettano i criteri di qualità REHA TICINO e ai quali la pianificazione ospedaliera ha assegnato un mandato. La rete è stata costituita nel maggio 2007 su una base innovativa di partenariato pubblico-privato e comprende oggi:

- la **Clinica di Riabilitazione EOC (CREOC):**

- unità organizzativa nata nel 2017 dagli sviluppi del progetto di ridefinizione dell’offerta di riabilitazione all’interno dell’Ente Ospedaliero Cantonale (EOC) che raggruppa sotto un’unica responsabilità di conduzione la Clinica di Riabilitazione di Novaggio, il Reparto di riabilitazione di Faido e i Servizi di terapia degli Ospedali regionali. Gli obiettivi della CREOC sono volti a:
 - rafforzare e coordinare al meglio le attività di riabilitazione e di terapia all’interno dell’EOC;
 - proporre sui due siti di Novaggio e di Faido un ampio ventaglio di cure riabilitative;
 - sviluppare una comune modalità di presa a carico dei pazienti, fondata sullo sviluppo di percorsi del paziente condivisi all’interno della rete REHA TICINO;
 - rafforzare la posizione della rete REHA TICINO sul piano cantonale e nazionale;

- la **Clinica Hildebrand Centro di riabilitazione Brissago (CRB):**

- le origini della Clinica Hildebrand risalgono alla metà del XX secolo. Nel 1953 Else Hildebrand decise infatti di creare un centro di riabilitazione in memoria del padre Wilhelm. Nel 1955 fu istituita la Fondazione Wilhelm Hildebrand di pubblica utilità, non a scopo di lucro. Nel 1963 è stata inaugurata la struttura a Brissago. Oggi la Clinica è uno dei più importanti centri di competenza svizzeri nel settore della riabilitazione e garantisce ai pazienti un’assistenza interdisciplinare finalizzata al ripristino dell’insieme delle funzioni e al reinserimento nella vita sociale e professionale. Essa si distingue per l’infrastruttura moderna, innovativa e perfettamente attrezzata che supporta i metodi diagnostici e terapeutici universalmente riconosciuti. La gamma di prestazioni spazia dalla neurologia, alla fisioterapia, alla reumatologia, alla cardiologia, alla pneumologia, alla psicosomatica e alla medicina interna. Le visite dei medici, le terapie eseguite dal personale specializzato diplomato e l’assistenza integrale dispensata sull’arco delle 24 ore garantiscono uno standard elevato. L’intensa collaborazione con un ospedale acuto situato nelle vicinanze assicura inoltre una presa a carico ottimale anche nei casi d’emergenza. La Clinica accoglie pazienti assicurati LAMal e LAInf nel reparto comune, semiprivato e privato, come pure pazienti solventi provenienti da altri paesi.

Il **concetto di riabilitazione** cui fa riferimento REHA TICINO, fissato nella convenzione costitutiva, è quello dell’Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS), vale a dire l’insieme delle misure medico-terapeutiche, sociali ed eventualmente professionali destinate a riportare il paziente verso un’elevata autonomia nella vita quotidiana.

La necessità di un intervento riabilitativo dipende quindi dalla presenza, o meno, di una disabilità determinata da una patologia o da un evento traumatico.

I membri della rete, ciascuno con le proprie offerte riabilitative - neuroriabilitazione, riabilitazione muscolo-scheletrica, cardiovascolare, polmonare, psicosomatica, internistico-oncologica geriatrica e precoce - intendono mettere a frutto le sinergie, contenere i costi sfruttando gli effetti di scala, facilitare l’introduzione di protocolli terapeutici standardizzati e favorire la collaborazione e gli scambi tra la riabilitazione e il settore somatico acuto. REHA TICINO ha assunto il ruolo di interlocutore preferenziale nell’ambito della politica sanitaria cantonale per tutte le tematiche legate alla riabilitazione.

Figura 1: Numero di pazienti dimessi

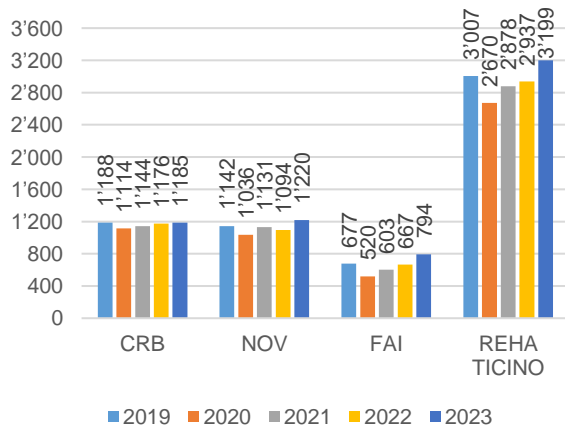
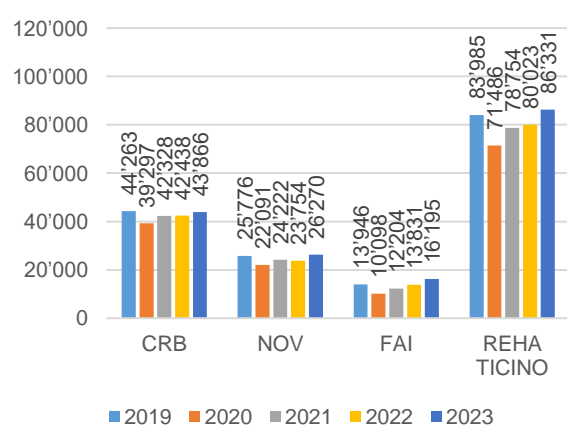


Figura 2: Numero delle giornate di cura



REHA TICINO è oggi una realtà solida, che nel 2023 ha curato 1'842 pazienti con patologie muscolo-scheletriche, 711 pazienti con problematiche di tipo neurologico, 163 pazienti con patologie cardiologiche, 206 con problematiche polmonari, 271 con problematiche di tipo internistico-oncologico e 6 pazienti con problematiche psicosomatiche per un totale di 86'331 giornate di cura.

Questi dati sono in linea con l'importante e sempre crescente fabbisogno di prestazioni legate alla medicina riabilitativa nel nostro Cantone, a conferma di quanto previsto dallo studio del fabbisogno di cure riabilitative effettuato nell'ambito della prossima Pianificazione Ospedaliera Cantonale.

In quest'ottica, REHA TICINO si profila come partner di riferimento per il Cantone, al quale, al termine dell'anno 2022, ha rinnovato la piena disponibilità nel poter assorbire le richieste di aumento in termini di numero di casi e di giornate di cura per quello che riguarda la riabilitazione stazionaria.

Figura 3: Effetto dell'evoluzione demografica sul fabbisogno di cure 2032 (Fonte: DSS, 2022)

| Disciplina | Casi | | | | GC | | | |
|---------------------------|--------------|--------------|------------|--------------|---------------|---------------|---------------|--------------|
| | 2019 | 2032 | Δ | Δ % | 2019 | 2032 | Δ | Δ % |
| Muscoloscheletrica | 1'660 | 1'983 | 323 | 19.5% | 38'723 | 46'216 | 7'493 | 19.4% |
| Neurologica | 869 | 981 | 112 | 12.9% | 32'345 | 36'344 | 3'999 | 12.4% |
| Cardiovascolare | 144 | 164 | 20 | 13.9% | 3'315 | 3'818 | 503 | 15.2% |
| Polmonare | 159 | 188 | 29 | 18.2% | 3'500 | 4'089 | 589 | 16.8% |
| Internistica e oncologica | 177 | 202 | 25 | 14.1% | 3'833 | 4'369 | 536 | 14.0% |
| Somatoformi | 15 | 15 | 0 | 0.0% | 440 | 450 | 10 | 2.3% |
| Non classificabile | 3 | 4 | 1 | 33.3% | 71 | 83 | 12 | 16.9% |
| Totale | 3'027 | 3'537 | 510 | 16.8% | 82'227 | 95'369 | 13'142 | 16.0% |

REHA TICINO conta all'1 gennaio 2023 239 posti letto e oltre 590 collaboratori nelle tre strutture di riabilitazione stazionaria (CRB, NOV e FAI) e oltre 90 collaboratori presenti nei vari servizi di riabilitazione presenti all'interno degli ospedali regionali e nelle sedi esterne gestite dalle Cliniche della rete. Nel già succitato contesto di crescente fabbisogno di medicina riabilitativa, siamo stati precursori nel creare un partenariato pubblico-privato, un "laboratorio" di sinergie fra l'ospedale somatico-acuto, i servizi e i centri di riabilitazione. Protocolli terapeutici standardizzati hanno trasformato il "pensare" in "agire" quotidianamente nella rete integrata con il paziente al centro. Negli oltre quindici anni di attività, nella rete si è affermata la cultura del lavoro inter-multidisciplinare, attestata anche durante i vari audit di certificazione secondo la norma ISO 9001 e gli standard SW!SS REHA. Il paziente è il primo beneficiario di questa rete che copre tutto il territorio ticinese e che - grazie ad un modello organizzativo basato sull'intensità assistenziale, sulla presa in carico mediante percorsi del paziente e sull'elevata professionalità e specializzazione del personale sanitario - è in grado di offrire cure continue ed uniformi, verificabili in ogni momento e di qualità elevata.

REHA TICINO promuove la qualità dell'assistenza in riabilitazione; la Clinica Hildebrand e la Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Novaggio e sede di Faido sono affiliate all'Associazione delle Cliniche di Riabilitazione Svizzere SW!SS REHA. Nel 2023, la Clinica Hildebrand e la Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Novaggio, hanno rinnovato l'accreditamento ai nuovi e più stringenti standard SW!SS REHA. Nel mese di luglio 2020, il Direttore CREOC Nicola Mathis è stato nominato Vice Presidente del comitato direttivo dell'associazione SW!SS REHA. Ciò rappresenta un importante traguardo per tutta la riabilitazione ticinese. Oltre a ciò, REHA TICINO fa pure parte delle Conferenze attive H+ per il tramite del Direttore CRB Sandro Foidada, che ne è membro attivo.

Sempre in ottica di qualità e sicurezza del paziente, ad aprile 2011 la REHA TICINO ha ottenuto, quale prima rete sanitaria svizzera nel campo della riabilitazione, il certificato di conformità alla norma ISO 9001. Oggetto della certificazione sono le attività di riabilitazione muscoloscheletrica, neurologica, cardiovascolare, psicosomatica, geriatrica, pneumologica e internistico-oncologica rivolte a tutti i pazienti ricoverati in ambito stazionario o in clinica diurna all'interno delle strutture facenti parte della rete. Nel 2018, REHA TICINO ha ottenuto la certificazione di conformità all'ultima revisione della norma, ovvero la ISO 9001:2015. Negli anni successivi, tale versione è stata confermata.

Il coordinamento centrale della qualità e sicurezza è assicurato da EOQUAL, in particolare dal Board dei responsabili qualità locali, che si occupa della promozione, dello sviluppo e del coordinamento delle attività finalizzate al miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti e delle prestazioni erogate all'interno delle strutture ospedaliere e riabilitative dell'EOC e della REHA TICINO. Il Responsabile qualità di REHA TICINO insieme al Board della rete formano il Comitato per la qualità e la gestione del rischio che rappresenta l'organo interno alla rete responsabile del miglioramento continuo della qualità e della sicurezza dei pazienti e degli operatori. All'interno dei vari istituti di cui si compone la rete, sono inoltre presenti alcune commissioni multidisciplinari che affrontano in modo specifico temi di particolare interesse sanitario.

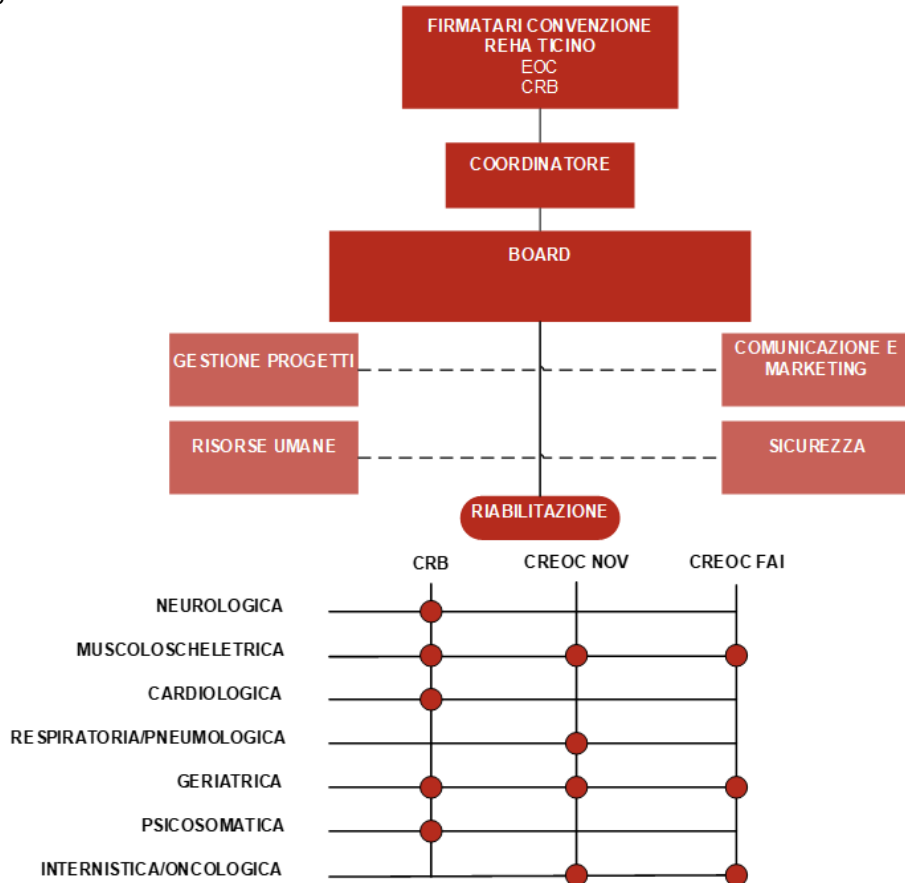
2. Organizzazione della gestione della qualità

2.1 Organigramma

La rete REHA TICINO è gestita da un board, che si occupa di definire la strategia di REHA TICINO. Di questo board fanno parte i membri e i servizi dell'EOC e della Clinica Hildebrand Centro di riabilitazione Brissago, coordinato da Nicola Mathis, Direttore della CREOC. Il board è un tipo di organizzazione che ha permesso e che permetterà di consolidare e far crescere ulteriormente la rete e il settore della riabilitazione, rafforzandone il concetto, con linee guida e protocolli comuni che sfocino in percorsi di cura precoci e integrati, in tutta sicurezza ed efficacia per il paziente. In questa comunanza di percorsi, potranno essere integrati anche altri attori del sistema di cura, come gli assicuratori malattia, i medici curanti e specialistici e, in generale, tutti i servizi socio-sanitari presenti sul territorio, con l'intenzione di sviluppare anche un modello moderno di riabilitazione ambulatoriale.

Attualmente in Ticino, con l'attuale schema di pianificazione, sono coperti tutti gli ambiti specialistici per quel che riguarda proprio un aspetto basilare come la riabilitazione. Perciò, fatta eccezione per casi specifici, il paziente adulto che affronta un percorso riabilitativo non dovrà più recarsi oltre San Gottardo per farsi curare.

Figura 4: Organigramma funzionale della rete REHA TICINO



Il presente Rapporto Qualità, così come rappresentato anche nell'organigramma di REHA TICINO, si riferisce alle attività di riabilitazione muscolo-scheletrica, neurologica, cardiologica, internistica-oncologica, psicosomatica, geriatrica e respiratoria per pazienti ricoverati in ambito stazionario o in clinica diurna (pazienti ambulatoriali, ossia con monoterapia, esclusi) realizzate all'interno della rete REHA TICINO (www.rehaticino.ch) nell'anno 2023.

Le principali modifiche nella composizione delle risorse umane nelle strutture della rete, per l'anno 2023, hanno riguardato:

per CRB:

- il Dr. med. Paolo Rossi ha assunto il ruolo di Co-primario e di Direttore sanitario, a supporto del Dr. med. Graziano Ruggieri, in modo da garantire un ottimale passaggio di consegne in vista del raggiungimento dell'età pensionabile di quest'ultimo;
- il Sig. Luca Tonolla è entrato a far parte della Gestione clinica ed ha assunto la responsabilità della nuova Area terapie, alla quale è stata subordinata anche il servizio di nutrizione clinica;

per CREOC:

- la Signora Irina Weber ha assunto il ruolo di Responsabile del Servizio risorse umane CREOC, in sostituzione della Signora Anna Maria Richina, che ha terminato la sua attività per pensionamento;
- la Signora Tania Antoniou ha terminato la sua attività in qualità di Responsabile del Servizio alberghiero CREOC, per affrontare una nuova sfida professionale presso l'Ospedale Regionale di Lugano. Il suo ruolo è stato assunto ad interim dalla Signora Brigitte Piazzoli, attuale Responsabile del Servizio amministrazione e servizi ai pazienti CREOC;
- la Signora Giorgia Gariboldi ha assunto il ruolo di Capo reparto A2/A3 presso il Servizio infermieristico di NOV, in sostituzione della Signora Katia Bragalone;
- il Signor Icilio Polidoro ha assunto il ruolo di Capo reparto riabilitazione ad interim presso il Servizio infermieristico di FAI, in sostituzione della Signora Chiara Martinelli, momentaneamente in congedo maternità;
- la Signora Sabrina Maggio ha assunto il ruolo di Capo ufficio del Servizio amministrazione di NOV, in sostituzione del Signor Renato Cellerino, che ha terminato la sua attività per assumere una nuova sfida professionale presso l'Ospedale Regionale di Lugano;
- il Signor Fabio Mora ha assunto il ruolo di Capo giardiniere del Servizio Parco giardino di NOV, in sostituzione del Signor Renato Lorenzetti;
- la Signora Chiara Conte, specialista clinica presso il Servizio infermieristico CREOC, ha assunto il ruolo di referente FIM®. Questa figura è dedicata alla verifica della compilazione della scala di misura FIM® (Functional Independence Measure), standard internazionale di misura della disabilità che abbiamo l'obbligo di rilevare nell'ambito delle misurazioni nazionali, sia per quanto concerne l'Associazione Nazionale per lo sviluppo della Qualità in ospedali e cliniche, ai fini dei confronti di outcome riabilitativo, sia per ciò che riguarda St-Reha, cioè la definizione degli aspetti fondamentali per l'utilizzo della struttura tariffaria nella riabilitazione ospedaliera.

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

Complessivamente una percentuale lavorativa del **420%** è destinata alla gestione della qualità.

2.2 Persone di contatto della gestione della qualità

Lic. rer. pol.
Adriana Degiorgi
Capo Area di Supporto e Responsabile servizio qualità e sicurezza dei pazienti EOC (EOQUAL)
+41 91 811 68 88
adriana.degiorgi@eoc.ch

MSc BA, MA
Luca Scarabel *
Responsabile servizio qualità e sicurezza dei pazienti REHA TICINO
+41 91 811 21 04
luca.scarabel@eoc.ch

Signora
Alessandra Arosio
Gestore qualità
+41 91 786 86 39
a.ariosio@clinica-hildebrand.ch

Signor
Ivano Beffa
Gestore qualità
+41 91 811 26 63
ivano.beffa@eoc.ch

Signora
Elisa Berti
Assistente amministrativa
+41 811 21 06
elisa.berti@eoc.ch

Signora
Lidia Braga
Gestore qualità
+41 811 26 61
lidia.braga@eoc.ch

Signor
Andrea Rubetti
Data manager
+41 786 87 47
a.rubetti@clinica-hildebrand.ch

* Interlocutore principale per le questioni concernenti la gestione della qualità e della sicurezza dei pazienti della rete REHA TICINO.

3. Strategia della qualità

La **missione** della rete REHA TICINO è quella di rafforzare il ruolo centrale della medicina riabilitativa nella promozione, nel mantenimento e nel recupero della salute. La **qualità delle prestazioni** rappresenta perciò senz'altro uno degli elementi e degli obiettivi principali per le singole strutture che compongono la rete e per tutti i suoi collaboratori che giornalmente si impegnano per garantire prestazioni di elevato livello qualitativo. La **visione** condivisa fra le strutture della rete, che promuovono l'integrazione tra di esse con l'obiettivo principale di garantire al paziente una maggiore equità di trattamento nel percorso riabilitativo e cure riabilitative di elevata qualità, rispettando un'allocazione adeguata delle risorse e sfruttando i vantaggi legati alle economie di scala, è quella di essere il riferimento della medicina riabilitativa, un passo oltre le aspettative. I **valori** condivisi dai vari istituti della rete REHA TICINO e che garantiscono la messa in atto della missione e della visione della rete sono trasparenza, lealtà, appartenenza e disponibilità.

Siamo consapevoli che la Qualità è un elemento dinamico, condizionato da fattori esterni quali i bisogni dei pazienti, il contesto sociale, gli altri istituti, i partners. Solo conoscendo e sorvegliando costantemente questi fattori possiamo impegnarci per il miglioramento continuo della qualità e dell'ambiente circostante. Questo miglioramento può essere valutato unicamente tramite alcuni indicatori della Qualità, che ci impegniamo a monitorare.

I **modelli di riferimento** per la qualità scelti da REHA TICINO sono la norma ISO 9001 e i criteri SWISS REHA. La rete REHA TICINO fa anche riferimento, per aspetti relativi alla qualità e alla sicurezza delle cure, ad alcuni standard della *Joint Commission International (JCI)*, in linea con quanto avviene negli ospedali EOC. REHA TICINO dispone di un **concetto di gestione del rischio clinico** (approvato dal Board della rete) e promuove la qualità nel rispetto delle indicazioni di H+ e santésuisse, dell'OAMal (art. 77) del giugno 1997 e della Legge sanitaria dell'aprile 1998.

La politica di miglioramento continuo della qualità e sicurezza comprende la progettazione ottimale di **percorsi clinici (percorsi del paziente)**, il monitoraggio della funzionalità di tali percorsi attraverso la raccolta di indicatori, l'analisi dei dati e l'implementazione dei necessari cambiamenti a garanzia dell'effettivo miglioramento. Il principio base su cui si fonda la promozione della qualità nella rete REHA TICINO è **l'analisi e il confronto delle best practices** basate su prove documentate di evidenza e riconosciute e validate a livello nazionale ed internazionale. Il mantenimento di adeguati livelli di qualità nella rete è supportato da una attività di auditing interno ed esterno con finalità di intercettazione delle criticità e di formazione a supporto delle buone prassi. Gli audit esterni, in particolare, oltre a escludere ogni forma di autoreferenza, sono vissuti non come mere ispezioni od esami, ma come veri e propri momenti di crescita e occasioni in cui, grazie all'esperienza dei surveyor, è possibile individuare ulteriori margini di miglioramento.

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 2023

Per la pianificazione del miglioramento continuo della qualità e sicurezza delle prestazioni erogate, il Board della rete si avvale di un Piano, all'interno del quale annualmente vengono individuate aree di intervento prioritarie, definiti obiettivi a medio lungo termine, indicati i responsabili e definite le strategie di implementazione più opportune per il conseguimento degli obiettivi stessi. Il **Piano annuale per il miglioramento della qualità e la gestione del rischio clinico** è oggetto di revisione periodica, al fine di verificarne l'attualità rispetto all'evoluzione organizzativa.

Nell'anno 2023, fra gli altri, sono stati affrontati i seguenti principali aspetti presenti nel suddetto piano annuale:

- sono stati aggiornati i percorsi riabilitativi per i pazienti con disfunzioni di carattere neurologico (lesione ischemica, emorragica o altre lesioni), per i pazienti con sclerosi multipla e per i pazienti con malattia di Parkinson e Parkinsonismo;
- sono state effettuate, presso tutte le sedi delle Cliniche della rete REHA TICINO, delle esercitazioni per testare la reazione d'incendio a livello d'organizzazione di reparto e struttura d'intervento interna ed esterna;
- è stata avviata un'inchiesta per rilevare il grado di soddisfazione dei pazienti presi in carico a livello ambulatoriale presso tutte le strutture CREOC, i cui risultati saranno disponibili nel 2024;
- tutte le Cliniche della rete REHA TICINO hanno partecipato al progetto pilota ANQ volto alla valutazione dell'introduzione dei PROMs (Patient Reported Outcome Measures) a livello nazionale.

Oltre a tutto ciò, si è continuato a mantenere alta e prioritaria l'attenzione alla sicurezza del paziente, diffondendo ulteriormente la cultura della sicurezza e dell'apprendimento dai quasi errori e dagli errori, attraverso il **sistema di gestione del rischio clinico**, basato su un unico applicativo informatico di gestione delle segnalazioni, in linea con i più diffusi sistemi di valutazione e analisi del rischio. Nel 2023 è stata confermata la buona propensione dei collaboratori alla segnalazione spontanea di eventi.

Si è inoltre continuato, nelle varie sedi della rete, ad effettuare i cosiddetti **"Incontri per la sicurezza"**. Questo metodo consiste in "visite" che il gestore qualità esegue con i referenti dei team qualità nei reparti/servizi per identificare, con l'aiuto dei collaboratori del reparto, problemi legati alla sicurezza. Lo scopo è anche quello di diffondere tra tutti i collaboratori il concetto di **"Speak-up"**, promosso dalla Fondazione Sicurezza dei Pazienti Svizzera.

Si è inoltre continuato ad analizzare i dati relativi la struttura, i processi e gli esiti, attraverso gli indicatori individuati all'interno del **sistema di monitoraggio delle prestazioni riabilitative**. Le cliniche della rete hanno continuato a partecipare attivamente al **progetto nazionale St-Reha** per la definizione e introduzione di un nuovo modello di tariffazione delle prestazioni di riabilitazione stazionaria, entrato in vigore in data 01.01.2022, analogamente alla struttura SwissDRG già realizzata nel settore somatico-acute.

I rischi ambientali ed infrastrutturali sono stati valutati da REHA TICINO anche nel corso del 2023, attraverso questi principali assi di intervento: **sicurezza sul lavoro, security e sicurezza ambientale**. Tutte le sedi REHA TICINO aderiscono alla soluzione settoriale H+ Sicurezza sul lavoro, che consente di adempiere alle disposizioni di legge e tutelare la salute delle collaboratrici e dei collaboratori, riducendo infortuni e malattie.

Anche nel 2023 è proseguita e si è intensificata l'**attività di auditing** ai diversi reparti e servizi delle tre strutture della rete. In totale sono stati condotti audit, fra interni ed esterni, nell'arco di 18 giornate.

3.2 Obiettivi nell'ambito della qualità raggiunti nell'anno di esercizio 2023

Durante l'anno 2023 le strutture REHA TICINO hanno continuato a lavorare operativamente sui progetti definiti all'interno della **strategia per il periodo 2022-2025**.

Nel mese di dicembre 2023, tutte le strutture della rete REHA TICINO sono state sottoposte ad un audit esterno da parte dei certificatori Edith Kasper ed Elmar Zwhalen di Zwhalen Zert. per la riqualifica dell'**accreditamento agli standard SWISS REHA**. Il risultato della visita ispettiva ha certificato l'ottima qualità delle prestazioni erogate, risultato di un grosso lavoro portato avanti da tutti e con grande impegno per migliorare giorno dopo giorno la qualità delle cure e dei servizi offerti ai pazienti. Inoltre, la volontà del personale ad utilizzare i risultati delle verifiche (interne ed esterne) come spunti per un reale miglioramento, sono aspetti particolarmente importanti poiché mettono in luce la maturità del sistema di gestione della qualità e della sicurezza del paziente di cui dispongono le strutture REHA TICINO, ma soprattutto danno una maggiore garanzia ai pazienti di ricevere cure di elevata qualità in condizioni di sicurezza.

Nel mese di settembre 2023 la rete REHA TICINO è stata inoltre sottoposta ad un audit esterno da parte degli ispettori della società Bureau Veritas, per il **rinnovo della certificazione ISO 9001 della rete REHA TICINO**. Al termine della verifica gli ispettori hanno sottolineato quanto segue: il sistema di gestione della qualità è ben documentato e ha un ottimo meccanismo di monitoraggio e misurazione; l'analisi e la valutazione dei dati, a supporto degli obiettivi di miglioramento, vengono monitorati anche di ordine economico-strategico, il che conferma l'impegno nel raggiungere gli obiettivi e i risultati come pianificato in agenda 2022-2025;

- la focalizzazione sul paziente/cliente risulta molto ben attuata dagli operatori e viene posta molta importanza all'attività dei gruppi interdisciplinari per gestire il paziente a 360 gradi nella sua globalità, con molta cura ed attenzione;
- tutto il personale è consapevole del sistema per la gestione della qualità basato sulla norma ISO 9001:2015 e conosce le procedure e gli indicatori per il monitoraggio della qualità;
- la partecipazione ed il coinvolgimento delle persone è sempre di alto livello, con particolare attenzione alla gestione del paziente;
- la gestione informatizzata introdotta presso i vari servizi è buona ed in fase di ottimizzazione continua;
- la cartella informatizzata risulta efficace nella gestione del paziente e nella somministrazione delle terapie;
- la formazione e l'aggiornamento del personale è pianificata e svolta regolarmente;
- le procedure per la manutenzione delle strutture e delle apparecchiature medico-tecniche vengono applicate a garanzia della sicurezza dei pazienti e del personale;
- il segretariato supporta l'area medica in modo efficace ed ineccepibile;

- il laboratorio (EOLAB) opera secondo le migliori pratiche;
- il servizio di radiologia svolge le varie attività in modo preciso e puntuale, sia per quello che riguarda l'accoglienza che la gestione del paziente;
- il servizio di fisioterapia ed ergoterapia conferma la gestione centralizzata sui bisogni del paziente, utilizzando schede di raccolta informazioni e valutazione precise e puntuali e monitorate dal coordinatore e responsabile del servizio;
- il riesame della direzione e la gestione e l'analisi dei dati e dei progetti futuri è molto completa e puntuale.

Nel 2023, REHA TICINO ha organizzato un **Simposio**, a Novaggio, dedicato al tema della riabilitazione al fine di creare un'occasione di confronto scientifico tra esperti sui differenti modelli e metodi di riabilitazione. L'obiettivo ultimo di tale evento è quello di mettere al centro dell'intervento riabilitativo l'individuo, nella sua globalità, fatta di caratteristiche personali, di bisogni e di motivazioni. In particolare, il Simposio REHA TICINO 2023, si è svolto il 27 aprile e ha affrontato il tema "L'importanza di un approccio interdisciplinare nella presa in carico delle disfunzioni pelviperineali: la nostra esperienza". Anche tramite il proprio Simposio annuale, REHA TICINO si propone dunque di percorrere i tempi, anticipando delle tendenze nel settore riabilitativo, e di influenzare la politica sanitaria.

3.3 Sviluppo della qualità nei prossimi anni

Tra i principali obiettivi per i prossimi anni segnaliamo quanto segue.

1. **Sviluppo ulteriore del sistema di gestione della qualità all'interno delle strutture REHA TICINO**, mediante progetti operativi specifici, come, ad esempio, l'ottimizzazione dei sistemi informatizzati per la gestione delle segnalazioni e delle informazioni documentate, la revisione dei percorsi esistenti (in particolare, il percorso riabilitativo del paziente sottoposto ad intervento di protesi totale d'anca o di osteosintesi delle fratture del collo femorale, ecc.), lo sviluppo e l'ottimizzazione dei sistemi informatizzati per la gestione e l'analisi dei dati, nonché lo sviluppo di possibili integrazioni con la cartella clinica del paziente, ecc.
2. **Attivo contributo al raggiungimento degli obiettivi strategici della rete REHA TICINO**, conducendo e supportando i progetti definiti all'interno della strategia REHA TICINO 2022-2025.
3. **Mantenimento dell'eccellenza**, attraverso il rinnovo costante della certificazione secondo la norma ISO 9001 per le attività di neuroriabilitazione, di riabilitazione muscolo-scheletrica, cardiovascolare, polmonare ed internistico-oncologica erogate all'interno delle strutture facenti parte della rete REHA TICINO, il mantenimento dell'accreditamento secondo i criteri definiti da SW!SS REHA, che consentono un benchmarking con altri centri di riabilitazione in Svizzera e nel mondo e l'adesione alla soluzione settoriale H+ in materia di sicurezza e salute sul lavoro.
4. Messa in atto degli Obiettivi internazionali per la **sicurezza dei pazienti**, previsti dal modello di accreditamento all'eccellenza Joint Commission International e sostenuti dall'Organizzazione Mondiale della Sanità.
5. Istituzione e promozione di attività di formazione specialistica e interdisciplinare, finalizzate allo **sviluppo e alla valorizzazione continua delle competenze** del personale.
6. Sviluppo della **ricerca** con l'attivazione di un vero e proprio concetto condiviso all'interno di REHA TICINO e l'esecuzione di progetti ad hoc.
7. Costante attenzione al **miglioramento della qualità della presa in carico riabilitativa** all'interno degli ospedali per acuti dell'EOC, anche mediante lo sviluppo di percorsi clinici comuni e tramite l'attivazione di veri e propri Team qualità con i partners presenti sul territorio.
8. **Ottimizzazione della continuità di presa in carico riabilitativa sul territorio**, sviluppando l'attività ambulatoriale, al fine di soddisfare le necessità dei cittadini, proponendo un'offerta qualitativa specialistica di prossimità.
9. **Promozione del ruolo e dell'importanza della medicina riabilitativa** sia tra il pubblico dei professionisti sanitari che della popolazione in generale, con l'obiettivo di rafforzare la conoscenza della rete REHA TICINO non solo all'interno dei confini nazionali.

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).

| Nell'anno in esame, il nostro istituto ha partecipato al piano di misurazione nazionale come segue: | |
|--|--|
| <i>riabilitazione</i> | |
| ▪ | Inchiesta nazionale soddisfazione nel settore della riabilitazione |
| ▪ | Misurazioni specifiche per |
| - | Riabilitazione muscolo-scheletrica |
| - | Riabilitazione neurologica |
| - | Riabilitazione cardiologica |
| - | Riabilitazione pneumologica |
| - | Riabilitazione geriatrica |
| - | Riabilitazione internistica |
| - | Riabilitazione oncologica |
| - | Riabilitazione psicosomatica |

4.2 Svolgimento di misurazioni prescritte a livello cantonale

| Nell'anno in esame, il nostro istituto ha attuato le direttive cantonali seguenti e svolto le seguenti misurazioni prescritte a livello cantonale: | |
|---|-------------------|
| ▪ | Statistica medica |

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: |
|--|
| <i>Soddisfazione dei pazienti</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Inchiesta di soddisfazione estesa per tutti i pazienti stazionari REHA TICINO ▪ Soddisfazione dei pazienti stazionari CREOC rilevata tramite lo strumento "Happy or not" |
| Il nostro istituto ha svolto le seguenti misurazioni interne: |
| <i>Caduta</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tasso di incidenza per mille giornate di cura |
| <i>Lesioni da pressione</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Il numero di piaghe da decubito (lesioni da pressione) rilevate all'ammissione e/o formatesi nel corso della degenza |
| <i>Altre misurazioni</i> |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ Tasso di incidenza dei reclami, degli apprezzamenti e delle idee di miglioramento per 100 pazienti dimessi ▪ Tasso di incidenza delle non conformità e idee di miglioramento per 1'000 giornate di degenza ▪ Audit: punti di forza e potenziali di miglioramento |

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 | Commenti |
| ISO 9001:2015 | REHA TICINO | 2011 | 2023 | La certificazione concerne i processi relativi alla riabilitazione muscoloscheletrica (CRB, NOV e FAI) e alla neuroriabilitazione (CRB) dei pazienti ricoverati in ambito stazionario o in clinica diurna (dunque pazienti con monoterapia esclusi). |
| SWISS REHA | CRB, NOV | 2008 | 2023 | Associazione delle cliniche di riabilitazione in Svizzera. |
| SWISS REHA | FAI | 2014 | 2023 | Associazione delle cliniche di riabilitazione in Svizzera. |
| Criteri della Fondazione Natura Economia | NOV | 2013 | - | Il parco della Clinica di Riabilitazione di Novaggio ha ottenuto da parte della Fondazione Natura Economia, il label di qualità Oasi della natura, in virtù della gestione naturalistica dei suoi spazi verdi. |
| Fourchette Verte | NOV | 2003 | 2023 | "Fourchette verte" è un marchio di qualità nutrizionale che, nell'ambito della promozione della salute e della prevenzione di alcune malattie (alcuni tipi di tumore, disturbi cardio-vascolari, obesità), concilia piacere e salute. |
| Disposizioni H+ REKOLE | CRB, NOV e FAI - Servizio contabilità e finanze | 2013 | 2023 | |
| Soluzione settoriale H+, sicurezza sul lavoro | CRB | 2013 | 2021 | |
| Soluzione settoriale H+, sicurezza sul lavoro | CREOC | 2007 | 2022 | |

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 Sondaggio nazionale soddisfazione nel settore della riabilitazione

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 è stato sviluppato dall'ANQ in collaborazione con un gruppo di esperti.

Il questionario è composto da sei domande centrali e può essere combinato bene con sondaggi differenziati fra i pazienti. Due domande sono praticamente identiche a quelle poste nel settore della medicina somatica acuta, le altre quattro sono state adeguate alle esigenze della riabilitazione. Oltre alle sei domande sulla degenza, vengono rilevati età, sesso, tipo di assicurazione e valutazione soggettiva dello stato di salute.

Indicazione importante **: Nel 2020, a causa della pandemia di Covid-19, non è stato possibile effettuare il sondaggio nazionale soddisfazione nel settore della riabilitazione, ragione per cui nel rapporto sulla qualità 2020 non è possibile pubblicare dati attuali. I valori indicati sono dunque soltanto quelli dell'anno precedente. Per ulteriori indicazioni sui valori dell'anno precedente rinviamo ai rapporti sulla qualità degli anni 2018 e 2019.

Risultati

| Domande | Valore dell'anno precedente | | Grado di soddisfazione Media 2022 (IC* = 95%) |
|--|-----------------------------|-------------------|---|
| | 2019 | 2021 | |
| CRB | | | |
| Come valuta la qualità della presa in carico da parte del team (personale medico e terapeutico, personale infermieristico, servizio sociale)? | 4.13 | 3.98 | 3.88 (3.67 – 4.09) |
| All'inizio del Suo soggiorno di riabilitazione, ha ricevuto informazioni comprensibili sullo svolgimento e gli obiettivi della Sua riabilitazione? | 4.28 | 4.19 | 4.22 (3.96 – 4.47) |
| Durante il Suo soggiorno di riabilitazione, è stata/o sufficientemente coinvolto/a nelle decisioni da prendere? | 4.38 | 4.14 | 4.21 (3.97 – 4.46) |
| Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande? | 4.38 | 4.47 | 4.36 (4.15 – 4.58) |
| Le terapie hanno corrisposto alle Sue aspettative (entità, svolgimento, ecc.)? | 4.37 | 4.51 | 4.53 (4.30 – 4.75) |
| Come era l'organizzazione di tutte le misure importanti per Lei e i Suoi familiari per il periodo successivo al soggiorno di riabilitazione (assistenza, Spitex, terapie, ecc.)? | 3.79 | 3.91 | 3.72 (3.49 – 3.96) |
| Numero dei pazienti contattati 2022 | | | 183 |
| Numero di questionari ritornati | 61 | Tasso di risposta | 33.3% |

| Domande | Valore dell'anno precedente | | Grado di soddisfazione Media 2022 (IC* = 95%) |
|--|-----------------------------|-------------------|---|
| | 2019 | 2021 | |
| NOV | | | |
| Come valuta la qualità della presa in carico da parte del team (personale medico e terapeutico, personale infermieristico, servizio sociale)? | 4.38 | 4.22 | 4.10 (3.92 – 4.28) |
| All'inizio del Suo soggiorno di riabilitazione, ha ricevuto informazioni comprensibili sullo svolgimento e gli obiettivi della Sua riabilitazione? | 4.73 | 4.55 | 4.53 (4.31 – 4.74) |
| Durante il Suo soggiorno di riabilitazione, è stata/o sufficientemente coinvolto/a nelle decisioni da prendere? | 4.58 | 4.46 | 4.45 (4.23 – 4.67) |
| Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande? | 4.81 | 4.70 | 4.42 (4.24 – 4.61) |
| Le terapie hanno corrisposto alle Sue aspettative (entità, svolgimento, ecc.)? | 4.60 | 4.59 | 4.35 (4.16 – 4.54) |
| Come era l'organizzazione di tutte le misure importanti per Lei e i Suoi familiari per il periodo successivo al soggiorno di riabilitazione (assistenza, Spitex, terapie, ecc.)? | 4.03 | 3.98 | 3.89 (3.67 – 4.10) |
| Numero dei pazienti contattati 2022 | | | 193 |
| Numero di questionari ritornati | 82 | Tasso di risposta | 42.5% |

| Domande | Valore dell'anno precedente | | Grado di soddisfazione Media 2022 (IC* = 95%) |
|--|-----------------------------|-------------------|---|
| | 2019 | 2021 | |
| FAI | | | |
| Come valuta la qualità della presa in carico da parte del team (personale medico e terapeutico, personale infermieristico, servizio sociale)? | 3.62 | 4.06 | 3.94 (3.67 – 4.22) |
| All'inizio del Suo soggiorno di riabilitazione, ha ricevuto informazioni comprensibili sullo svolgimento e gli obiettivi della Sua riabilitazione? | 4.30 | 4.39 | 4.33 (4.01 – 4.65) |
| Durante il Suo soggiorno di riabilitazione, è stata/o sufficientemente coinvolto/a nelle decisioni da prendere? | 4.20 | 4.42 | 4.11 (3.78 – 4.44) |
| Ha ricevuto risposte comprensibili alle Sue domande? | 4.53 | 4.60 | 4.43 (4.15 – 4.71) |
| Le terapie hanno corrisposto alle Sue aspettative (entità, svolgimento, ecc.)? | 4.40 | 4.55 | 4.33 (4.04 – 4.61) |
| Come era l'organizzazione di tutte le misure importanti per Lei e i Suoi familiari per il periodo successivo al soggiorno di riabilitazione (assistenza, Spitex, terapie, ecc.)? | 3.65 | 3.91 | 3.67 (3.35 – 3.98) |
| Numero dei pazienti contattati 2022 | | | 94 |
| Numero di questionari ritornati | 34 | Tasso di risposta | 36.2% |

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.

A causa della pandemia da COVID-19, i sondaggi tra i pazienti previsti per l'anno 2020 nei settori psichiatria e riabilitazione sono stati rinviati all'anno seguente (2021). Dopo il 2021 vale il nuovo regolare ritmo a cadenza biennale, secondo cui l'ANQ in tali settori di volta in volta negli anni pari svolge un sondaggio tra i pazienti.

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/riabilitazione/risultati-misurazioni-riabilitazione/ 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

Effettuare un'indagine di soddisfazione è la migliore valutazione possibile dei servizi offerti, contribuisce in modo efficace a far sì che i servizi diventino i migliori possibili per coloro ai quali sono destinati, è un modo per far conoscere meglio l'istituto ai propri portatori d'interesse e per creare una forma di contatto più stretto fra le parti. L'opinione dei portatori d'interesse è fondamentale per indirizzare le decisioni strategiche dell'istituto. Nel nostro caso, l'opinione dei nostri pazienti, è fondamentale.

I risultati medi dell'inchiesta di soddisfazione dei pazienti condotta da ANQ, mostra, in rapporto alla media nazionale, per l'anno 2022 un risultato medio aggregato delle strutture REHA TICINO più elevato per tutte le sei domande poste. Ciò significa che i nostri pazienti si ritengono soddisfatti dei servizi offerti dalle nostre Cliniche; ciononostante, il nostro obiettivo è quello di mantenere il più elevato possibile questi risultati.

Informazioni relative alla misurazione

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

Informazioni per il pubblico specializzato:

| | | |
|---|----------------------|---|
| Informazioni sul collettivo considerato | Criteri d'inclusione | Il questionario è stato inviato a tutti i pazienti degenti (≥ 16 anni) dimessi nei mesi di aprile e maggio 2022 da una clinica di riabilitazione o da un reparto di riabilitazione di un ospedale di medicina somatica acuta. |
| | Criteri d'esclusione | <ul style="list-style-type: none"> ▪ Pazienti senza domicilio fisso in Svizzera. ▪ Pazienti deceduti in ospedale. ▪ I pazienti ricoverati più volte sono stati intervistati solamente una volta. |

5.2 Sondaggi propri

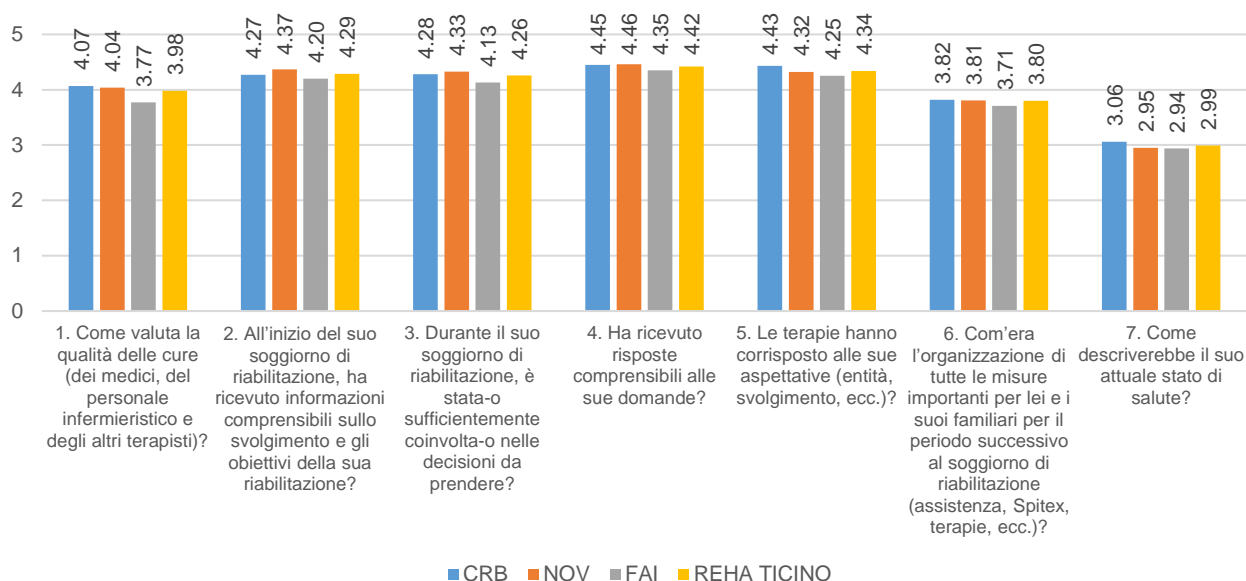
5.2.1 Inchiesta di soddisfazione estesa per tutti i pazienti stazionari REHA TICINO

Oltre a rilevare la soddisfazione dei pazienti per gli scopi presentati nei paragrafi precedenti, a partire dall'anno 2021, la rete REHA TICINO ha implementato un'indagine di soddisfazione estesa a tutti i propri pazienti stazionari, come richiesto dai requisiti di qualità specifici di SW!SS REHA (in particolare, il criterio A8), il quale richiede che "La clinica misura continuamente la soddisfazione dei pazienti in materia di comunicazione, qualità del trattamento e qualità del risultato con un sistema riconosciuto e convalidato, che tenga conto di tutti i pazienti (p. es. mediante un campione rappresentativo o un'indagine tra tutti i pazienti). Almeno una volta all'anno è effettuata un'analisi completa con un rapporto e un programma di misure".

La rete REHA TICINO ha dunque deciso di estendere il questionario breve dell'ANQ a tutti i pazienti.

Criteria d'inclusione

Tutti i pazienti residenti in Svizzera dimessi dalle strutture REHA TICINO, in regime stazionario, nell'anno 2023. Non è stato inviato alcun sollecito.



| Risultati della misurazione in cifre | | | | | | | | | |
|--------------------------------------|-------------------------|------|------|------|------|------|------|---------------------------|---------------------|
| | Valori medi per domande | | | | | | | Numero questionari validi | Tasso di risposta % |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | | |
| CRB | 4.07 | 4.27 | 4.28 | 4.45 | 4.43 | 3.82 | 3.06 | 396 | 42.1% |
| NOV | 4.04 | 4.37 | 4.33 | 4.46 | 4.32 | 3.81 | 2.95 | 471 | 45.2% |
| FAI | 3.77 | 4.20 | 4.13 | 4.35 | 4.25 | 3.71 | 2.94 | 310 | 44.1% |
| REHA TICINO | 3.98 | 4.29 | 4.26 | 4.42 | 4.34 | 3.80 | 2.99 | 1'177 | 43.8% |

I risultati delle misurazioni vengono confrontati con quelli di altri istituti (benchmark).

| Informazioni relative alla misurazione | |
|--|-----------------------------|
| Istituto nazionale di analisi | w hoch 2 GmbH |
| Metodo / strumento | Questionario breve dell'ANQ |

5.2.2 Soddisfazione dei pazienti stazionari REHA TICINO rilevata tramite lo strumento “Insieme per migliorare”

Nell’ambito della strategia REHA TICINO 2022-2025, e in particolare dell’asse strategico “**Esperienza paziente**”, abbiamo deciso di chiedere ai nostri pazienti di valutare il grado di soddisfazione percepito per rapporto ai principali temi critici e/o apprezzati che gli stessi pazienti hanno sollevato nel corso degli ultimi anni mediante reclami e/o apprezzamenti, e che ci possano permettere di valutare se i pazienti stessi si sentono accolti calorosamente in un ambiente confortevole e moderno.

A questo scopo, abbiamo adattato il formulario “**Insieme per migliorare**” che viene consegnato a tutti i pazienti dimessi da un regime di riabilitazione stazionaria presso le nostre strutture, e grazie al quale raccogliamo da anni le osservazioni “qualitative” dei nostri pazienti, inserendo una sezione riservata alla sopracitata raccolta dati “quantitativa”.

Risultati

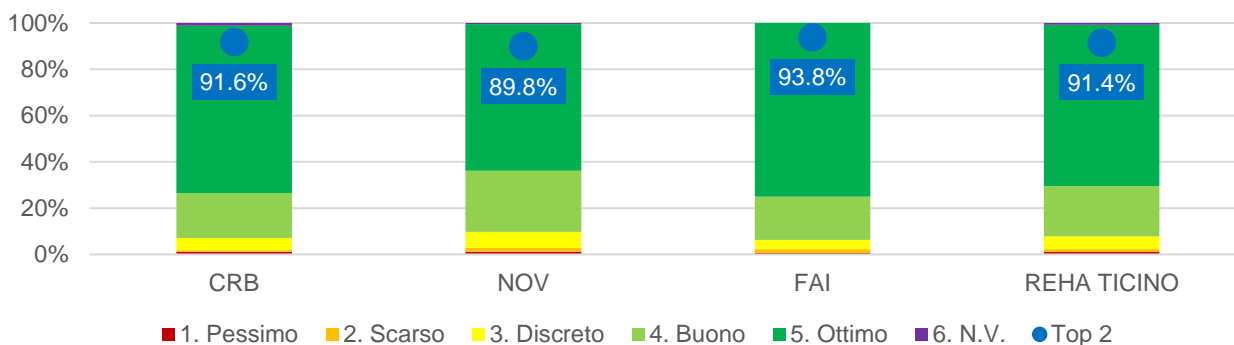
Durante il periodo 22.09.2023 – 31.12.2023, abbiamo consegnato 902 formulari “Insieme per migliorare” ai pazienti dimessi dalle nostre strutture e ci sono ritornati 210 questionari compilati, per un tasso di risposta pari al 23.3%. I rispondenti hanno potuto valutare il proprio grado di soddisfazione in riferimento agli 8 temi proposti, indicando un punteggio su una scala da 1 (bassa soddisfazione) a 5 (alta soddisfazione). Il nostro indice Top 2 (somma dei punteggi 4 e 5), indica che, nel periodo di riferimento, chi ha risposto si è detto globalmente soddisfatto o molto soddisfatto nel 91.4% dei casi; abbiamo ricevuto vari suggerimenti per migliorare nei vari ambiti, ma, in generale, reputiamo tale risultato estremamente soddisfacente.

Criteria d’inclusione

Tutti i reparti/servizi delle Cliniche REHA TICINO, per la presa in carico in ambito stazionario. Non è stato inviato alcun sollecito.

Temi di misurazione:

1. Gentilezza ed accoglienza
2. Ascolto ed empatia
3. Assistenza ed attenzione
4. Comunicazione ed informazione
5. Pianificazione delle terapie
6. Qualità e varietà del cibo
7. Infrastruttura ed ambiente
8. Stanza e convivenza



| Risultati della misurazione in cifre | | | | | | | | | | |
|--------------------------------------|-------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|---------------------------|---------------------|
| | Valori medi per domande | | | | | | | | Numero questionari validi | Tasso di risposta % |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | | |
| CRB | 97.0% | 96.0% | 96.0% | 90.0% | 89.0% | 87.0% | 92.0% | 86.0% | 100 | 29.7% |
| NOV | 95.8% | 93.1% | 93.1% | 84.7% | 87.5% | 87.5% | 95.8% | 80.6% | 72 | 20.6% |
| FAI | 97.4% | 94.7% | 97.4% | 92.1% | 97.4% | 89.5% | 97.4% | 84.2% | 38 | 17.5% |
| REHA | 96.7% | 94.8% | 95.2% | 88.6% | 90.0% | 87.6% | 94.3% | 83.8% | 210 | 23.3% |

| Informazioni relative alla misurazione | |
|--|--|
| Metodo/strumento sviluppato internamente | |

5.2.3 Soddisfazione dei pazienti stazionari CREOC rilevata tramite lo strumento “Happy or not”

Dal secondo semestre 2021 è in uso presso gli istituti EOC uno strumento che permette ai pazienti di fornire in tempo reale un feedback in merito alla soddisfazione relativa alla propria presa in carico. Dal 13 settembre 2021 è stato installato negli spazi delle nostre Cliniche CREOC il dispositivo “Happy or not”. Lo stesso sarà installato con il seguente piano di distribuzione: 6 mesi a Novaggio (settembre 2021 – febbraio 2022), 9 mesi a Faido (marzo 2022 – novembre 2022), 9 mesi a Novaggio (dicembre 2022 – agosto 2023) e 9 mesi a Faido (settembre 2023 – febbraio 2024).

Il dispositivo propone 60 domande (a rotazione), una alla settimana, per rilevare il grado di soddisfazione dei pazienti in relazione ai seguenti argomenti: presa in carico infermieristica, presa in carico dei terapisti e programma terapeutico, gestione del dolore, presa in carico dei medici, servizio alberghiero, infrastruttura e amministrazione e settore organizzativo.

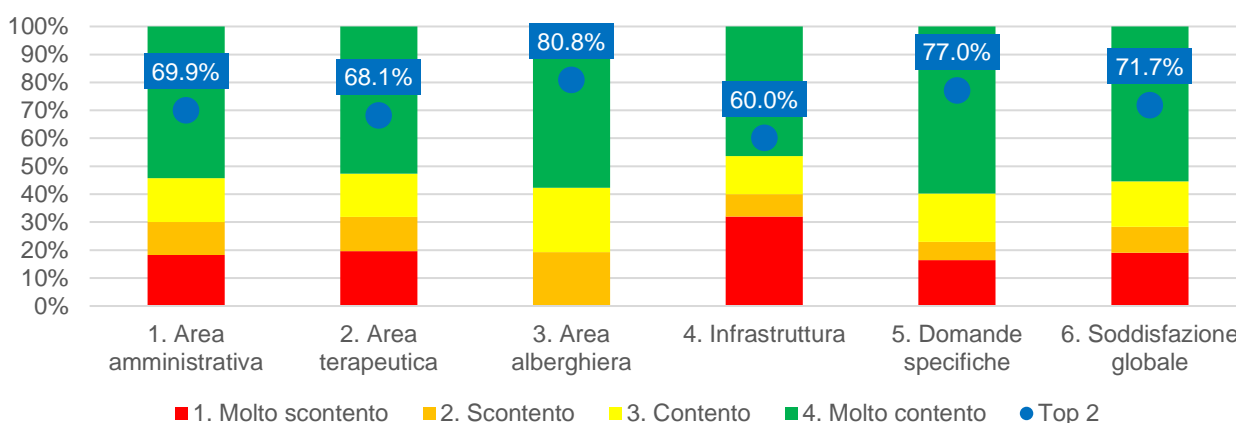
Lo scopo di utilizzare questo strumento è quello di poter valutare la soddisfazione dei nostri pazienti in tempo reale all'interno delle nostre sedi, al fine di valutare l'introduzione immediata di eventuali correttivi.

Risultati

Durante il periodo 01.01.2023 - 31.12.2023, abbiamo posto 33 domande, una alla settimana, a tutti i pazienti presenti all'interno delle nostre strutture CREOC. Abbiamo ricevuto 1'021 risposte, ovvero una media pari a circa 20 risposte ad ogni domanda. I rispondenti hanno potuto valutare il proprio grado di soddisfazione, indicando un punteggio su una scala da 1 (bassa soddisfazione) a 5 (alta soddisfazione). Il nostro indice Top 2 (somma dei punteggi 4 e 5), indica che, nel periodo di riferimento, chi ha risposto si è detto globalmente soddisfatto o molto soddisfatto nel 71.7% dei casi.

Criteri d'inclusione

Tutti i pazienti presenti all'interno delle nostre strutture CREOC nel periodo di riferimento (01.01.2023 – 31.12.2023). Non è stato inviato alcun sollecito.



| Risultati della misurazione in cifre | | | | | | | | |
|--------------------------------------|-------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|---------------------------|---------------------|
| | Valori medi per domande | | | | | | Numero questionari validi | Tasso di risposta % |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | | |
| CREOC | 69.9% | 68.1% | 80.8% | 60.0% | 77.0% | 71.7% | - | - |

| Informazioni relative alla misurazione | |
|--|--|
| Metodo/strumento sviluppato internamente | |

5.3 Gestione dei reclami

I nostri istituti dispongono di una gestione dei reclami / un ombudsman.

REHA TICINO: CRB, NOV e FAI

Servizio qualità e sicurezza dei pazienti

Luca Scarabel

Responsabile servizio qualità e sicurezza dei pazienti

+41 811 21 04

luca.scarabel@eoc.ch

Dal lunedì al venerdì, dalle 08:00 alle 17:00

Qualità delle cure

12. Caduta

12.1 Misurazione propria

12.1.1 Tasso di incidenza per mille giornate di cura

Il rischio di caduta è presente, analogamente a quanto avviene in altri luoghi, anche nelle strutture sanitarie e non può essere eliminato del tutto. Per questo motivo, la nostra rete di riabilitazione da diversi anni si è impegnata, per mezzo di appositi gruppi interdisciplinari composti da medici, infermieri e terapisti, a mettere in campo strategie per ridurre al minimo questo rischio. Diverse sono le misure di prevenzione che nel corso degli anni sono state implementate all'interno delle strutture per mitigare il rischio di caduta.

Il generale monitoraggio sistemico e continuo mostra, per l'anno 2023, un trend di positiva diminuzione del tasso di cadute, rispetto all'anno precedente, presso tutte le strutture della rete. In particolare, presso CRB, si è passati da 5.1 cadute per 1'000 giornate di cura nel 2022 a 4.7 nel 2023. Per quanto concerne NOV, si è passati da 4.5 cadute per 1'000 giornate di cura nel 2022 a 4.3 nel 2023). Infine, presso il reparto di riabilitazione di FAI, si è passati da 4.3 cadute per 1'000 giornate di cura nel 2022 a 4.1 nel 2023. L'incidenza, in generale, a livello di rete REHA TICINO, si attesta per l'anno 2023 a 4.5 cadute per 1'000 giornate di cura (in positiva diminuzione rispetto alle 5.3 del 2021 e alle 4.7 del 2022).

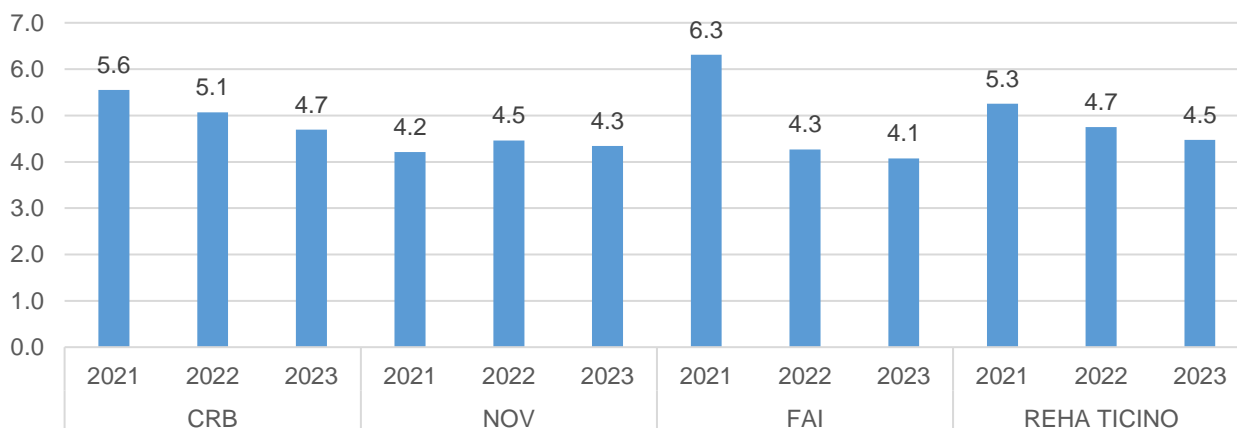
La misurazione è stata svolta nel 2023.

Criteri d'inclusione:

Tutti i reparti/servizi delle Cliniche REHA TICINO. Non è stato inviato alcun sollecito.

Numero dei pazienti effettivamente caduti:

- CRB: 206;
- NOV: 114;
- FAI: 66;
- REHA TICINO: 386 (pazienti degenti e clinica diurna).



| Risultati della misurazione in cifre | | | | | |
|--------------------------------------|-------------------------------------|------|------|---------------------------|---------------------|
| | Valori medi per temi di misurazione | | | Numero questionari validi | Tasso di risposta % |
| | 2021 | 2022 | 2023 | | |
| CRB | 5.6 | 5.1 | 4.7 | - | - |
| NOV | 4.2 | 4.5 | 4.3 | - | - |
| FAI | 6.3 | 4.3 | 4.1 | - | - |
| REHA TICINO | 5.3 | 4.7 | 4.5 | - | - |

| Informazioni relative alla misurazione | |
|--|--|
| Metodo/strumento sviluppato internamente | |

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 propria

13.1.1 Il numero di piaghe da decubito (lesioni da pressione) rilevate all'ammissione e/o formatesi nel corso della degenza

Presso le sedi della rete è attivo un sistema di monitoraggio sistematico di tutti i casi di lesioni da pressione sviluppati all'interno della struttura, nonché un monitoraggio dei casi di pazienti che hanno sviluppato una lesione da decubito presso altri istituti di cura. Ogni paziente all'ingresso nella struttura viene sottoposto ad uno screening mediante l'utilizzo di un'apposita scala, utilizzata per individuare i pazienti a rischio per la formazione di ulcere da pressione. Per coloro che risultano a rischio, il personale infermieristico valuta l'applicazione di presidi antidecubito (es: materasso antidecubito) e sottopone a rivalutazione il paziente, con la medesima scala. Qualora i pazienti risultassero a rischio, vengono applicate misure di prevenzione quali ad esempio il cambio posturale regolare, monitorare lo stato della cute e garantire un corretto e sufficiente apporto nutrizionale.

Nel 2023, presso FAI non si sono verificati né casi di lesioni da pressione insorti in sede, né casi sviluppati prima di entrare in Clinica. Anche presso NOV non si sono verificati casi di lesioni da pressione insorti in sede, mentre sono stati monitorati 6 casi sviluppati prima di entrare in Clinica. Presso CREOC, il monitoraggio è assicurato da un gruppo istituzionale per la cura delle ferite che è stato istituito nel corso del 2017, con lo scopo di diffondere all'interno delle due sedi, istruzioni sempre aggiornate e all'avanguardia basate su evidenze scientifiche.

Presso CRB, nel 2023, si sono verificati 11 casi di lesioni da pressione insorti in sede, mentre sono stati monitorati 65 casi sviluppati prima di entrare in Clinica. Vista la casistica sempre importate, presso CRB si utilizzano dispositivi che vengono applicati al letto del paziente (mobility monitor) e che permettono di monitorare costantemente la sua attività di mobilitazione quando si trova nel letto, pertanto consentono di intervenire tempestivamente qualora si dovesse verificare un'insufficienza di movimento da parte del paziente e quindi vi è un potenziale rischio di sviluppare una lesione da pressione. Tra le altre importanti azioni implementate all'interno della rete negli scorsi anni, si ricorda, inoltre, l'elaborazione di apposite linee guida interne per la cura delle ferite, proprio al fine di valutare in maniera appropriata le lesioni, i fattori correlati e individuare le medicazioni più appropriate nelle varie fasi di cura delle lesioni. Inoltre, per la gestione di tale problema presso CRB esiste dal 2008 un apposito gruppo di lavoro permanente costituito da infermieri specializzati nella cura delle lesioni, che, insieme alla vice del responsabile cure infermieristiche, sono responsabili del management delle lesioni da pressione e delle ferite in generale.

La misurazione è stata svolta nel 2023.

Criteri d'inclusione:

Tutti i reparti/servizi delle Cliniche REHA TICINO.

Numero dei pazienti stazionari dimessi:

- CRB: 1'185;
- NOV: 1'220;
- FAI: 794;
- REHA TICINO: 3'199.

| | CRB | NOV | FAI |
|---|-----|-----|-----|
| Numero di piaghe da decubito all'ammissione | 65 | 6 | 0 |
| Numero di piaghe da decubito formatesi durante la degenza | 11 | 0 | 0 |

| Informazioni relative alla misurazione | |
|--|--|
| Metodo/strumento sviluppato internamente | |

16. Qualità di vita, capacità funzionale e partecipativa

16.1 Misurazioni nazionali specifiche per settore nella riabilitazione

Le direttive dell'ANQ sulle misurazioni nella riabilitazione valgono per tutti i settori delle cure in regime di degenza (cliniche di riabilitazione e reparti di riabilitazione degli ospedali acuti), ma non per gli ospedali di giorno e le offerte ambulatoriali. Al momento dell'ammissione e della dimissione, per tutti i pazienti vengono impiegati gli strumenti di misurazione corrispondenti, a seconda del tipo di riabilitazione. Nell'ambito della misurazione, si verificano i cambiamenti della gravità della disabilità fisica e socio-cognitiva, della funzionalità, della capacità produttiva, della qualità di vita o dello stato di salute durante la degenza riabilitativa. Il risultato della cura viene valutato successivamente quale variazione dall'ammissione alla dimissione. Vengono utilizzati strumenti di misurazione diversi secondo il tipo di riabilitazione.

Per ulteriori informazioni relative alle misurazioni specifiche ai settori nell'ambito della riabilitazione rinviamo all'indirizzo www.anq.ch/it.

Lo strumento **FIM®** (Functional Independence Measure) e l'indice allargato di Barthel (**EBI**) sono metodi di misurazione differenti (strumenti per la valutazione da parte di terzi) per determinare la capacità funzionale durante le attività quotidiane (nei settori motorio e socio-cognitivo). Per ogni clinica, di volta in volta, viene impiegato uno dei due strumenti nella riabilitazione geriatrica, internistica, muscolo-scheletrica e oncologica. Al fine di poter confrontare la qualità dei risultati tra tutte le cliniche indipendentemente dallo strumento utilizzato (FIM® o EBI), è stato sviluppato un algoritmo di conversione volto a calcolare uno score AVQ (attività della vita quotidiana).

Nella riabilitazione psicosomatica da una parte vengono rilevati i disturbi somatici mediante il Patient Health Questionnaire (**PHQ-15**) e dall'altra parte rilevati e distinti paura e depressione mediante l'Hospital Anxiety and Depression Scale (**HADS**).

Il **test del cammino di 6 minuti** misura la capacità fisica in base alla distanza massima percorsa in sei minuti in metri e viene impiegato nella riabilitazione cardiovascolare e polmonare.

Il **MacNew Heart** e Chronic Respiratory Questionnaire (**CRQ**) sono strumenti di misurazione specifici per una malattia nella riabilitazione cardiovascolare e polmonare e misurano la qualità soggettiva di vita con l'ausilio di un questionario.

Risultati

Oltre alle misurazioni summenzionate, vengono rilevati gli obiettivi di partecipazione (obiettivo principale e raggiungimento degli obiettivi). Dato che non è possibile misurare il cambiamento in modo classico e indiretto, a livello nazionale i risultati vengono comunicati unicamente in modo descrittivo.

Per l'anno 2021 nella riabilitazione paraplegiologica e psicosomatica per la prima volta sono stati raffigurati dati trasparenti. Attualmente al riguardo ancora non vi è una raffigurazione trasparente dei risultati. La riabilitazione pediatrica non soggiace ad alcun obbligo di misurazione.

| Riabilitazione muscolo-scheletrica | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|-------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------------|
| CRB | | | | |
| Valore di riferimento* (IC** = 95%), score AVQ | -0.65 (-1.74 – 0.45) | -1.21 (-2.52 – 0.11) | -0.18 (-1.43 – 1.07) | -0.27 (-1.39 – 0.84) |
| Numero di casi analizzabili 2022 | | | | 233 |
| Percentuale | | | | 82.6% |
| NOV | | | | |
| Valore di riferimento* (IC** = 95%), score AVQ | 0.40 (-0.27 – 1.06) | 0.55 (-0.16 – 1.26) | -0.20 (-0.89 – 0.50) | 0.21 (-0.44 – 0.87) |
| Numero di casi analizzabili 2022 | | | | 706 |
| Percentuale | | | | 82.1%% |
| FAI | | | | |
| Valore di riferimento* (IC** = 95%), score AVQ | 2.54 (1.87 – 3.21) | 1.00 (0.32 – 1.69) | 1.62 (0.75 – 2.50) | 2.20 (1.46 – 2.94) |
| Numero di casi analizzabili 2022 | | | | 542 |
| Percentuale | | | | 87.4% |

| Riabilitazione neurologica | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|-----------------------|------------------------|------------------------|-----------------------|
| CRB | | | | |
| Valore di riferimento* (IC** = 95%), score AVQ | 1.26 (0.10 – 2.41) | 0.52 (-0.81 – 1.86) | 1.30 (-0.02 – 2.62) | 2.41 (1.10 – 3.72) |
| Numero di casi analizzabili 2022 | | | | 401 |
| Percentuale | | | | 76.5% |

| Riabilitazione cardiologica | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| CRB | | | | |
| Valore di riferimento* (IC** = 95%), test del cammino (6 minuti) | -6.20 (-46.33 – 33.93) | -35.88 (-71.48 – -0.28) | -32.43 (-61.71 - -3.15) | -31.96 (-60.08 – -3.83) |
| Numero di casi analizzabili 2022 | | | | 89 |
| Percentuale | | | | 73.6% |
| Valore di riferimento* (IC** = 95%), MacNew Heart | -0.01 (-0.33 – 0.30) | -0.23 (-0.50 – 0.04) | -0.17 (-0.43 – 0.09) | -0.06 (-0.30 – 0.19) |
| Numero di casi analizzabili 2022 | | | | 62 |
| Percentuale | | | | 51.2% |

| Riabilitazione pneumologica | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|---------------------------|---------------------------|---------------------------|--------------------------|
| NOV | | | | |
| Valore di riferimento* (IC** = 95%), test del cammino (6 minuti) | -19.36 (-39.46 – 0.74) | -22.39 (-46.13 – 1.35) | -2.56 (-29.72 – 24.60) | 1.90 (-30.81 – 34.61) |
| Numero di casi analizzabili 2022 | | | | 57 |
| Percentuale | | | | 36.5% |
| Valore di riferimento* (IC** = 95%), CRQ | -0.59 (-0.88 – -0.30) | -0.29 (-0.61 – 0.04) | -0.36 (-0.61 - -0.11) | -0.54 (-0.78 – -0.31) |
| Numero di casi analizzabili 2022 | | | | 103 |
| Percentuale | | | | 66.0% |

| Riabilitazione geriatrica | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|--------------------------|-------------------------|-------------------------|------------------------|
| CRB | | | | |
| Valore di riferimento* (IC** = 95%), score AVQ | -5.40 (-7.73 – -3.07) | -0.88 (-2.71 – 0.95) | -0.19 (-1.76 – 1.38) | 1.43 (-0.77 – 3.62) |
| Numero di casi analizzabili 2022 | | | | 160 |
| Percentuale | | | | 67.8% |

| Riabilitazione internistica | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|-------------------------|------------------------|-------------------------|-------------------------|
| NOV | | | | |
| Valore di riferimento* (IC** = 95%), score AVQ | -2.62 (-7.93 – 2.69) | 0.63 (-4.11 – 5.38) | 0.21 (-3.08 – 3.49) | -0.02 (-3.60 – 3.56) |
| Numero di casi analizzabili 2022 | | | | 30 |
| Percentuale | | | | 78.9% |
| FAI | | | | |
| Valore di riferimento* (IC** = 95%), score AVQ | | | -0.72 (-5.98 – 4.55) | -1.02 (-5.78 – 3.74) |
| Numero di casi analizzabili 2022 | | | | 17 |
| Percentuale | | | | 85.0% |

| Riabilitazione oncologica | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|---|------------------------|------------------------|-------------------------|-------------------------|
| NOV | | | | |
| Valore di riferimento* (IC** = 95%), score AVQ | 0.68 (-2.35 – 3.71) | 0.37 (-2.93 – 3.67) | -1.70 (-5.32 – 1.92) | -1.29 (-6.15 – 3.58) |
| Numero di casi analizzabili 2022 | | | | 12 |
| Percentuale | | | | 80.0% |
| FAI | | | | |
| Valore di riferimento* (IC** = 95%), score AVQ | | | 0.91 (-4.31 – 6.13) | 2.86 (-1.08 – 6.79) |
| Numero di casi analizzabili 2022 | | | | 19 |
| Percentuale | | | | 86.4% |

* Valore di riferimento: Per ogni clinica viene calcolata la differenza tra il valore medio ponderato proprio, interno alla clinica, e quello dei parametri della qualità delle altre cliniche ponderato secondo le cifre per caso. Valori positivi segnalano un cambiamento superiore alle attese in considerazione della struttura dei pazienti, valori negativi un cambiamento inferiore alle attese.

** IC sta per intervallo di confidenza. L'intervallo di confidenza del 95% indica la fascia 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.

Le misurazioni dell'ANQ sono concepite per confronti annuali tra ospedali e cliniche. I risultati di singoli ospedali e cliniche e i confronti con l'anno precedente sono soltanto limitatamente significativi. L'ANQ pubblica i risultati delle misurazioni sul proprio sito web www.anq.ch/it/settori/riabilitazione/risultati-misurazioni-riabilitazione/ 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

Riabilitazione muscolo-scheletrica

CRB

I risultati per l'anno 2022 mostrano un valore in linea rispetto alla media nazionale svizzera, confermando quindi la buona qualità dei progetti e programmi riabilitativi.

Il buon risultato clinico è attribuibile ad una solida organizzazione per percorsi clinico assistenziali-riabilitativi che ci permette di massimizzare l'efficacia dei trattamenti.

NOV

Riscontriamo positivamente che il risultato della Clinica di riabilitazione EOC (sede di Novaggio) si trova esattamente in linea con la media svizzera, confermando quindi la buona qualità dei progetti e programmi riabilitativi.

L'ottimo risultato clinico ottenuto è attribuibile ad una solida organizzazione per percorsi clinico assistenziali-riabilitativi che ci permette di massimizzare l'efficacia dei trattamenti.

FAI

Riscontriamo positivamente che il risultato della Clinica di riabilitazione EOC (sede di Faido) si trova, in maniera statisticamente significativa, al di sopra della media svizzera, confermando quindi la buona qualità dei progetti e programmi riabilitativi.

L'ottimo risultato clinico ottenuto è attribuibile ad una solida organizzazione per percorsi clinico assistenziali-riabilitativi che ci permette di massimizzare l'efficacia dei trattamenti.

Riabilitazione neurologica

CRB

Riteniamo molto buono il risultato clinico ottenuto, che si trova in maniera statisticamente significativa al di sopra della media svizzera.

I nostri pazienti neurologici presentano spesso delle comorbidità che incidono sul recupero funzionale, e spesso determinano una necessità di prolungare la permanenza in riabilitazione.

Riabilitazione cardiologica

CRB

Al netto della tipologia dei nostri pazienti, spesso polimorbidi e con deficit neuro-cognitivi, riteniamo positivo il valore del MacNew Heart che si situa in linea con la media svizzera.

Riteniamo che il risultato funzionale misurato tramite il 6MWT, dovrebbe essere "indicizzato" per tipologia di paziente, in quanto l'analisi dell'efficacia della riabilitazione cardiologica è multi parametrica.

Riabilitazione pneumologica

NOV

Riscontriamo positivamente che i risultati del 6MWT sono in linea con la media svizzera. Riteniamo che la gravità dei nostri pazienti, che sono spesso polimorbidi e in età geriatrica, influisca sul risultato del questionario CRQ che mostra risultati inferiori rispetto alla media svizzera.

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

Riabilitazione geriatrica

CRB

I nostri pazienti geriatrici sono identificati all'ingresso sulla base dei seguenti criteri: età ≥ 75 anni, FIM® motoria < 60, FIM® cognitiva < 30, CIRS comorbidità ≥ 5. Riteniamo che tale definizione si ripercuota a priori sul recupero funzionale, che, per l'anno 2022, riscontriamo positivamente comunque in linea rispetto alla media svizzera.

L'introduzione di un percorso di presa in carico del paziente geriatrico ci sta permettendo di ottimizzare l'efficacia dei trattamenti.

Riabilitazione internistica

NOV

Si riscontra positivamente che i risultati sono esattamente in media con quelli svizzeri, confermando quindi la buona qualità dei progetti e programmi riabilitativi.

L'ottimo risultato clinico ottenuto è attribuibile ad una solida organizzazione per percorsi clinico assistenziali-riabilitativi. I pazienti internistici beneficiano infatti di uno specifico percorso terapeutico che permette di massimizzare l'efficacia dei trattamenti.

FAI

Si riscontra positivamente che i risultati sono esattamente in media con quelli svizzeri, confermando quindi la buona qualità dei progetti e programmi riabilitativi.

L'ottimo risultato clinico ottenuto è attribuibile ad una solida organizzazione per percorsi clinico assistenziali-riabilitativi. I pazienti internistici beneficiano infatti di uno specifico percorso terapeutico che permette di massimizzare l'efficacia dei trattamenti.

Riabilitazione oncologica

NOV

Si riscontra positivamente che i risultati sono esattamente in media con quelli svizzeri, confermando quindi la buona qualità dei progetti e programmi riabilitativi.

L'ottimo risultato clinico ottenuto è attribuibile ad una solida organizzazione per percorsi clinico assistenziali-riabilitativi. I pazienti oncologici beneficiano infatti di uno specifico percorso terapeutico che permette di massimizzare l'efficacia dei trattamenti.

FAI

Si riscontra positivamente che i risultati sono esattamente in media con quelli svizzeri, confermando quindi la buona qualità dei progetti e programmi riabilitativi.

L'ottimo risultato clinico ottenuto è attribuibile ad una solida organizzazione per percorsi clinico assistenziali-riabilitativi. I pazienti oncologici beneficiano infatti di uno specifico percorso terapeutico che permette di massimizzare l'efficacia dei trattamenti.

Informazioni relative alla misurazione

| | |
|-------------------------------|---|
| Istituto nazionale di analisi | Charité - Universitätsmedizin Berlino, Institut für Medizinische Soziologie, Abteilung Rehabilitationsforschung |
|-------------------------------|---|

Informazioni per il pubblico specializzato:

| | | |
|---|----------------------|--|
| Informazioni sul collettivo considerato | Criteri d'inclusione | Tutti i pazienti curati a livello stazionario durante il periodo di rilevamento. |
|---|----------------------|--|

17. Altre misurazioni

17.1 Altre misurazioni interne

17.1.1 Tasso di incidenza dei reclami, degli apprezzamenti e delle idee di miglioramento per 100 pazienti dimessi

Costituiscono segnalazioni esterne i reclami, le idee di miglioramento e gli apprezzamenti segnalati da pazienti, familiari dei pazienti, o visitatori. Si tratta di un indicatore di outcome che rileva il tasso di soddisfazione dei pazienti, espresso come rapporto tra il numero di reclami, apprezzamenti e idee di miglioramento gestiti sul totale dei pazienti dimessi nel periodo di riferimento.

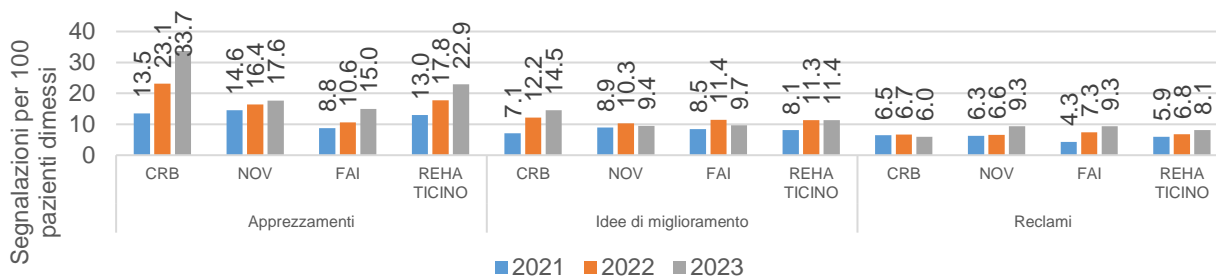
La misurazione è stata svolta nel 2023. Non è stato inviato alcun sollecito.

Criteria d'inclusione:

In tutte le sedi e in tutte le strutture.

Numero dei pazienti stazionari dimessi:

- CRB: 1'185;
- NOV: 1'220;
- FAI: 794;
- REHA TICINO: 3'199.



Risultati della misurazione in cifre

| | Apprezamenti | | | Numero questionari validi | Tasso di risposta % |
|-------------|--------------|-------|-------|---------------------------|---------------------|
| | 2021 | 2022 | 2023 | | |
| CRB | 13.5% | 23.1% | 33.7% | - | - |
| NOV | 14.6% | 16.4% | 17.6% | - | - |
| FAI | 8.8% | 10.6% | 15.0% | - | - |
| REHA TICINO | 13.0% | 17.8% | 22.9% | - | - |

Risultati della misurazione in cifre

| | Idee di miglioramento | | | Numero questionari validi | Tasso di risposta % |
|-------------|-----------------------|-------|-------|---------------------------|---------------------|
| | 2021 | 2022 | 2023 | | |
| CRB | 7.1% | 12.2% | 14.5% | - | - |
| NOV | 8.9% | 10.3% | 9.4% | - | - |
| FAI | 8.5% | 11.4% | 9.7% | - | - |
| REHA TICINO | 8.1% | 11.3% | 11.4% | - | - |

Risultati della misurazione in cifre

| | Reclami | | | Numero questionari validi | Tasso di risposta % |
|-------------|---------|------|------|---------------------------|---------------------|
| | 2021 | 2022 | 2023 | | |
| CRB | 6.5% | 6.7% | 6.0% | - | - |
| NOV | 6.3% | 6.6% | 9.3% | - | - |
| FAI | 4.3% | 7.3% | 8.1% | - | - |
| REHA TICINO | 5.9% | 6.8% | 8.1% | - | - |

Informazioni relative alla misurazione

| | |
|--|---|
| Metodo/strumento sviluppato internamente | QualyPoint (strumento informatico web-based per l'incident reporting) |
|--|---|

17.1.2 Tasso di incidenza delle non conformità e idee di miglioramento per 1'000 giornate di degenza

Costituiscono segnalazioni interne quelle indicate dai collaboratori interni alla rete REHA TICINO, in modo volontario: non conformità e idee di miglioramento. Si tratta di un indicatore che rileva aspetti di processo e di outcome (essendo alcune non conformità legate ad eventi con impatto sulla salute dei pazienti). Il tasso è espresso come rapporto tra il numero di segnalazioni pervenute al Servizio qualità e sicurezza dei pazienti e il totale delle giornate di cura dei pazienti dimessi nel periodo di riferimento.

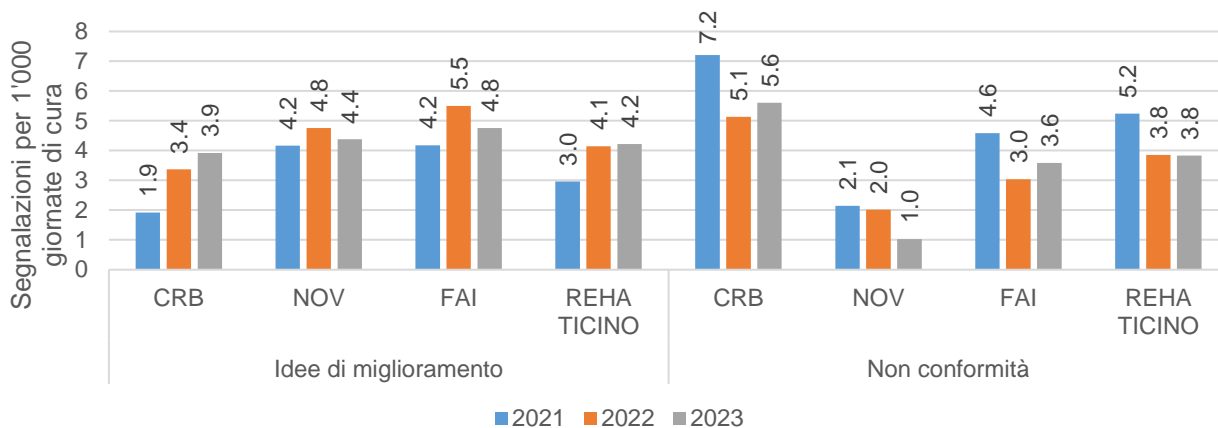
La misurazione è stata svolta nel 2023. Non è stato inviato alcun sollecito.

Criteria d'inclusione:

In tutte le sedi e in tutte le strutture.

Numero dei pazienti stazionari dimessi:

- CRB: 1'185;
- NOV: 1'220;
- FAI: 794;
- REHA TICINO: 3'199.



| Risultati della misurazione in cifre | | | | | |
|--------------------------------------|-----------------------|------|------|---------------------------|---------------------|
| | Idee di miglioramento | | | Numero questionari validi | Tasso di risposta % |
| | 2021 | 2022 | 2023 | | |
| CRB | 1.9 | 3.4 | 3.9 | - | - |
| NOV | 4.2 | 4.8 | 4.4 | - | - |
| FAI | 4.2 | 5.5 | 4.8 | - | - |
| REHA TICINO | 3.0 | 4.1 | 4.2 | - | - |

| Risultati della misurazione in cifre | | | | | |
|--------------------------------------|----------------|------|------|---------------------------|---------------------|
| | Non conformità | | | Numero questionari validi | Tasso di risposta % |
| | 2021 | 2022 | 2023 | | |
| CRB | 7.2 | 5.1 | 5.6 | - | - |
| NOV | 2.1 | 2.0 | 1.0 | - | - |
| FAI | 4.6 | 3.0 | 3.6 | - | - |
| REHA TICINO | 5.2 | 3.8 | 3.8 | - | - |

| Informazioni relative alla misurazione | |
|--|---|
| Metodo/strumento sviluppato internamente | QualyPoint (strumento informatico web-based per l'incident reporting) |

17.1.3 Audit: punti di forza e potenziali di miglioramento

Nel corso del 2023, sono state eseguite **9 giornate di audit interni** e **9 giornate di audit esterni**, finalizzati alla verifica dei processi e delle infrastrutture in tutte le sedi della rete.

Nel mese di dicembre 2023, i certificatori Elmar Zwhalen, Edith Kasper e Carlote Kiekens, per conto della ditta Zwhalen Zert, hanno condotto una visita ispettiva presso le sedi REHA TICINO, col fine di valutare l'idoneità alla riqualifica dell'accREDITAMENTO agli standard **SWISS REHA**.

Nel mese di settembre 2023, l'ente di certificazione Bureau Veritas ha pure condotto un audit presso le sedi REHA TICINO, finalizzato alla verifica dei requisiti per il rinnovo della certificazione **ISO 9001:2015**.

La misurazione è stata svolta nel 2023.

Criteri d'inclusione:

In tutte le sedi e in tutte le strutture.

Audit di prima parte

Nel corso del 2023, sono state condotte in totale **9 giornate di audit** nei diversi reparti e servizi della rete: 3 audit di sistema, 3 audit infrastrutturali e 3 audit documentali. Nel corso dei suddetti audit sono state rilevate 94 opportunità di miglioramento e 38 non conformità.

Per quello che riguarda gli **audit di sistema**, presso CRB, dove è stato auditato il percorso integrato riabilitativo del paziente sottoposto ad intervento di protesi dell'anca o di ospeosintesi delle fratture del collo del femore, le principali criticità emerse riguardavano aspetti relativi la riconciliazione dei numeri di caso e dell'identificativo del paziente, l'organizzazione dei servizi ed i processi di lavoro, il tempo per l'invio della lettera d'uscita, la sostituzione dell'ergoterapista con un'assenza non pianificata e il processo di gestione del dolore, in particolare la rivalutazione ed il monitoraggio dello stesso. Presso NOV, dove è stato auditato il percorso del paziente post operatorio, le principali criticità emerse riguardavano la documentazione non revisionata da parte dei servizi centrali EOC, la presenza di procedure non automatizzate, che meriterebbero una valutazione relativa la possibilità di essere meccanizzare all'interno dei sistemi informatici aziendali e il non tracciamento di tutti gli interventi messi in atto all'interno della cartella informatizzata del paziente. Infine, presso FAI, dove è stato auditato il percorso del paziente internistico da ricondizionare, le principali criticità emerse riguardavano la valutazione di una revisione dei processi di annuncio di ricovero, richiesta garanzie e convocazione pazienti, al fine di allineare le attività fra le sedi CREOC di NOV e di FAI e rendere le stesse efficienti, l'aggiornamento della documentazione non revisionata da oltre 3 anni, l'aggiornamento e la sensibilizzazione in merito alla corretta applicazione del processo di valutazione e monitoraggio del paziente a rischio di malnutrizione, l'assegnazione e l'allineamento fra tutti i servizi, del corretto percorso terapeutico del paziente, la compilazione completa della cartella informatizzata GECO (assessments infermieristici, obiettivi riabilitativi ICF), la revisione delle procedure da applicare per la prevenzione del rischio di caduta e come registrare queste ultime all'interno della cartella informatizzata e la valutazione dell'adeguatezza del grado di occupazione dell'assistente sociale.

Per quello che riguarda gli **audit infrastruttura**, nell'anno 2023 si è deciso di effettuare 1 esercitazione incendio presso tutte le strutture REHA TICINO. Tali esercizi sono stati coordinati dal responsabile della sicurezza EOC e REHA TICINO e dai Responsabili del servizio tecnico e delegati sicurezza locali delle singole sedi. A questi esercizi, che hanno avuto lo scopo di testare la reazione d'incendio a livello d'organizzazione di reparto e struttura d'intervento interna ed esterna, hanno coinvolto i collaboratori dei vari servizi in turno al momento dell'esercizio, a garanzia, anche in questo caso, di un approccio interdisciplinare.

Nel corso del 2023 sono proseguiti anche gli **audit documentali** (1 per sede), con lo scopo continuare a verificare l'efficacia del processo di gestione delle informazioni documentate all'interno delle strutture della rete.

Tutte le osservazioni e le non conformità scaturite al termine dei diversi audit sono state inserite nell'apposito applicativo informatico comune, dedicato alla gestione delle segnalazioni (QualityPoint).

Audit di terza parte

Riqualifica standard SW!SS REHA

Il risultato della visita ispettiva ha certificato l'ottima qualità delle prestazioni erogate, risultato di un grosso lavoro portato avanti da tutti e con grande impegno per migliorare giorno dopo giorno la qualità delle cure e dei servizi offerti ai pazienti. Inoltre, la volontà del personale ad utilizzare i risultati delle verifiche (interne ed esterne) come spunti per un reale miglioramento, sono aspetti particolarmente importanti poiché mettono in luce la maturità del sistema di gestione della qualità e della sicurezza del paziente di cui dispone REHA TICINO, ma soprattutto danno una maggiore garanzia ai pazienti di ricevere cure di elevata qualità in condizioni di sicurezza.

Rinnovo della certificazione ISO 9001:2015

Il giudizio complessivo emerso a seguito della visita di certificazione è stato molto positivo. In particolare, al termine della verifica, gli ispettori hanno sottolineato quanto segue:

- il sistema di gestione della qualità è ben documentato e ha un ottimo meccanismo di monitoraggio e misurazione; l'analisi e la valutazione dei dati, a supporto degli obiettivi di miglioramento, vengono monitorati anche di ordine economico-strategico, il che conferma l'impegno nel raggiungere gli obiettivi e i risultati come pianificato in agenda 2022-2025;
- la focalizzazione sul paziente/cliente risulta molto ben attuata dagli operatori e viene posta molta importanza all'attività dei gruppi interdisciplinari per gestire il paziente a 360 gradi nella sua globalità, con molta cura ed attenzione;
- tutto il personale è consapevole del sistema per la gestione della qualità basato sulla norma ISO 9001:2015 e conosce le procedure e gli indicatori per il monitoraggio della qualità;
- la partecipazione ed il coinvolgimento delle persone è sempre di alto livello, con particolare attenzione alla gestione del paziente;
- la gestione informatizzata introdotta presso i vari servizi è buona ed in fase di ottimizzazione continua;
- la cartella informatizzata risulta efficace nella gestione del paziente e nella somministrazione delle terapie;
- la formazione e l'aggiornamento del personale è pianificata e svolta regolarmente;
- le procedure per la manutenzione delle strutture e delle apparecchiature medico-tecniche vengono applicate a garanzia della sicurezza dei pazienti e del personale;
- il segretariato supporta l'area medica in modo efficace ed ineccepibile;
- il laboratorio (EOLAB) opera secondo le migliori pratiche;
- il servizio di radiologia svolge le varie attività in modo preciso e puntuale, sia per quello che riguarda l'accoglienza che la gestione del paziente;
- il servizio di fisioterapia ed ergoterapia conferma la gestione centralizzata sui bisogni del paziente, utilizzando schede di raccolta informazioni e valutazione precise e puntuali e monitorate dal coordinatore e responsabile del servizio;
- il riesame della direzione e la gestione e l'analisi dei dati e dei progetti futuri è molto completa e puntuale.

| Informazioni relative alla misurazione | |
|--|--|
| Metodo/strumento sviluppato internamente | |

18. I progetti in dettaglio

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

18.1 Progetti in corso

| | |
|---|----------------------------------|
| Revisione ed estensione dei percorsi ortopedici a livello di rete | REHA TICINO |
| <p>Gli obiettivi del progetto sono:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ rafforzare l'interdisciplinarietà e l'integrazione; ▪ confrontarsi in maniera trasparente all'interno e all'esterno (benchmarking) della rete condividendo best practices; ▪ valutare efficienza e appropriatezza dell'intervento riabilitativo; ▪ condividere i percorsi con gli ospedali acuti. | |
| Durata | Da gennaio 2022 a giugno 2024 |
| Sviluppo della formazione continua interna | REHA TICINO |
| <p>L'obiettivo di questo progetto verte nello sviluppo di una collaborazione strutturata tra la rete REHA TICINO e la SUPSI in merito alla formazione base dei percorsi di laurea in ambito sanitario (fisioterapia, ergoterapia e cure infermieristiche) e lavoro sociale. In particolare, l'obiettivo è quello di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ sviluppare e/o potenziare un concetto strutturato e coordinato del contributo dei nostri collaboratori all'interno dei vari percorsi formativi di base; ▪ coinvolgere la rete REHA TICINO nella formazione di base fisioterapia, ergoterapia, cure infermieristiche e lavoro sociale, per lo sviluppo di un concetto formativo sul tema "interdisciplinarietà". | |
| Durata | Da luglio 2022 a dicembre 2024 |
| Progetto pilota ANQ per il rafforzamento della prospettiva dei pazienti (PROMs) | REHA TICINO |
| <p>L'ANQ intende integrare maggiormente la prospettiva dei pazienti nelle sue misurazioni della qualità. Al tempo stesso, la qualità di vita dal punto di vista della salute verrà posta al centro dell'attenzione per tutti i settori di riabilitazione. Il progetto pilota persegue dunque l'obiettivo di verificare l'idoneità dello strumento di misurazione PROMIS Global Health (GH)-10 per il rilevamento della qualità di vita soggettiva dal punto di vista della salute in tutti i settori di riabilitazione stazionaria.</p> | |
| Durata | Da aprile 2023 a giugno 2024 |
| Aggiornamento concetto presa in carico riabilitazione geriatrica | CREOC |
| <p>I principali obiettivi del progetto sono:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. aggiornare l'attuale concetto di riabilitazione geriatrica CREOC; 2. introdurre all'interno delle strutture CREOC strumenti di triage e valutazione comuni per i pazienti della riabilitazione geriatrica. | |
| Durata | Da dicembre 2023 a gennaio 2024 |
| Revisione colloqui interdisciplinari | CREOC |
| <p>Al fine di migliorare la capacità di lettura dei bisogni del paziente e mettere a disposizione del team di riabilitazione:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. gli strumenti per migliorare la capacità di indirizzo degli interventi riabilitativi per poter incrementare la partecipazione dei pazienti; 2. gli strumenti per migliorare la capacità di controllo e misura degli effetti degli interventi riabilitativi; 3. efficaci modalità e strumenti di comunicazione interprofessionale; <p>il progetto ha lo scopo di revisionare struttura e contenuti del colloquio interdisciplinare, basato sul modello ICF (International Classification of Functioning, Disability and Health) promosso dall'Organizzazione Mondiale della Sanità.</p> | |
| Durata | Da dicembre 2020 a dicembre 2024 |
| Trasferimento attività ambulatoriale terapeutica a Lugano | CREOC |
| <p>L'obiettivo di questo progetto è quello di trasferire l'attività terapeutica ambulatoriale attualmente erogata presso l'Ospedale Civico e l'Ospedale Italiano di Lugano in una nuova struttura collocata nei pressi di quest'ultimo. In questo modo, all'interno degli Ospedali Regionali di Lugano, l'attività terapeutica potrà essere dedicata ai pazienti degenti.</p> | |
| Durata | Da luglio 2023 a dicembre 2024 |

| La diminuzione dell'indice del rischio riguardo il processo farmacologico attraverso la sensibilizzazione interattiva rivolta al personale infermieristico | | CREOC |
|---|---------------------------------|--------------|
| <p>La gestione dei rischi aziendali è un processo importante per qualsiasi organizzazione perché aiuta a identificare, valutare e mitigare le potenziali minacce e le opportunità che potrebbero influenzare il raggiungimento degli obiettivi aziendali. In una realtà sanitaria, la gestione dei rischi assume un'importanza ancora maggiore, data la natura delicata e critica dei servizi forniti. L'analisi dei rischi è un processo continuo e dinamico, fondamentale per mantenere un approccio proattivo alla gestione dei rischi nell'ambito clinico e organizzativo. L'identificazione dei rischi all'interno delle strutture della REHA TICINO avviene considerando due livelli specifici, quello in ambito strategico e quello in ambito operativo. Il progetto in questione si prefigge di analizzare la diminuzione dell'indice del rischio in riferimento al processo farmacologico. Sulla base dei rischi identificati a livello operativo mediante l'Incident Reporting System verranno analizzati i dati relativi l'indice di rischio prima e dopo l'implementazione di formazione interattive ad alta fedeltà con focus sul processo farmacologico. Si analizzeranno infine i dati quantitativi e le osservazioni qualitative emerse dopo le sessioni formative.</p> | | |
| Durata | Da gennaio 2023 a dicembre 2024 | |

| Revisione cartella informatizzata | | CREOC |
|---|-------------------------------|--------------|
| <p>L'obiettivo del progetto è quello di revisionare la cartella riabilitativa per rendere tutte le sue parti informatizzate e le più efficaci ed efficienti possibile per gli utilizzatori: Ad esempio, nella nuova cartella si vuole:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. creare una nuova richiesta di intervento, apertura traiettoria, accesso alla documentazione, apertura decorso; 2. creare nuovi assessments, percorsi clinici; 3. creare nuova documentazione (status, formulari, ecc.); 4. creare nuovi collegamenti e automatizzare la creazione della lettera di dimissione. | | |
| Durata | Da marzo 2020 a dicembre 2024 | |

| Politica di integrazione dei medici di famiglia e specialisti extra ospedalieri | | CREOC |
|--|-------------------------------|--------------|
| <p>Nell'ambito del piano strategico EOC 2022-2025, le Direzioni degli Ospedali EOC e la Direzione generale EOC si pongono l'obiettivo di favorire un lavoro in rete efficace con i professionisti e i servizi presenti sul territorio. Questo risulta imprescindibile ed inderogabile al fine di erogare cure appropriate e offrire servizi di qualità ai pazienti, in una realtà complessa come quella ospedaliera.</p> | | |
| Durata | Da marzo 2021 a dicembre 2024 | |

| Apertura di 4 nuovi posti letto a NOV | | CREOC |
|--|---------------------------------|--------------|
| <p>L'apertura di 4 nuovi posti letto presso NOV permette di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ gestire gli isolamenti senza rinunciare a posti letto; ▪ accogliere pazienti privati senza rinunciare a posti letto; ▪ accogliere sempre 75 pazienti come da mandato cantonale (attualmente NOV ne accoglie solo 74). | | |
| Durata | Da ottobre 2023 a dicembre 2023 | |

| Masterplan | | CRB |
|---|--------------------------------|------------|
| <p>L'obiettivo di questo progetto è quello di presentare al CdF un piano di aggiornamento, rinnovamento e sviluppo di tutta la struttura logistica CRB sull'arco dei prossimi 10-15 anni, tenuto conto delle priorità strategiche, operative e a corto termine (1-2 anni) e che sia inclusivo di un piano di finanziamento.</p> | | |
| Durata | Da gennaio 2019 a gennaio 2029 | |

| Continuità della presa in carico riabilitativa ambulatoriale specialistica sul territorio | | CRB |
|---|---------------------------------|------------|
| <p>L'obiettivo di questo progetto è quello di fornire all'utente finale la migliore continuità del percorso riabilitativo sul territorio possibile per quello che riguarda, in particolare, le specialità terapeutiche per pazienti neurologici, con gli standard qualitativi garantiti dalla Clinica Hildebrand.</p> | | |
| Durata | Da gennaio 2023 a dicembre 2023 | |

| Apertura ambulatorio di pre-ammissione | | CRB |
|--|---------------------------------|------------|
| <p>Per soddisfare le esigenze dei pazienti provenienti dal territorio e garantirne la presa in carico riabilitativa, CRB si impegna a visitare ambulatorialmente i pazienti segnalati, in modo da procedere con la miglior continuità terapeutica in ambito stazionario.</p> | | |
| Durata | Da gennaio 2023 a dicembre 2024 | |

| Creazione e sviluppo DataWarehouse | | CRB |
|--|-----------------------------------|------------|
| L'obiettivo del progetto è quello di veicolare maggiormente il valore delle informazioni che si possono elaborare oggi sulla base dei dati già presenti presso la Clinica Hildebrand (a supporto mnemonico, per la ricerca scientifica, come archivio di lungo termine per i dati scientifici stessi e a supporto decisionale) verso i destinatari interni ed esterni. | | |
| Durata | Da settembre 2022 a dicembre 2024 | |

18.2 Progetti conclusi nel 2023

| Aggiornamento concetto presa in carico riabilitazione geriatrica | | REHA TICINO |
|---|---------------------------------|--------------------|
| I principali obiettivi del progetto sono: | | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. aggiornare l'attuale concetto di riabilitazione geriatrica REHA TICINO; 2. introdurre all'interno delle strutture REHA TICINO strumenti di triage e valutazione comuni per i pazienti della riabilitazione geriatrica; 3. introdurre dei percorsi di cura e riabilitazione condivisi all'interno della rete. | | |
| Durata | Da gennaio 2015 a dicembre 2023 | |

| Revisione colloqui interdisciplinari | | REHA TICINO |
|--|----------------------------------|--------------------|
| Al fine di migliorare la capacità di lettura dei bisogni del paziente e mettere a disposizione del team di riabilitazione: | | |
| <ol style="list-style-type: none"> 1. gli strumenti per migliorare la capacità di indirizzo degli interventi riabilitativi per poter incrementare la partecipazione dei pazienti; 2. gli strumenti per migliorare la capacità di controllo e misura degli effetti degli interventi riabilitativi; 3. efficaci modalità e strumenti di comunicazione interprofessionale; | | |
| il progetto ha lo scopo di revisionare struttura e contenuti del colloquio interdisciplinare, basato sul modello ICF (International Classification of Functioning, Disability and Health) promosso dall'Organizzazione Mondiale della Sanità. | | |
| Durata | Da dicembre 2020 a dicembre 2023 | |

| Progetto di ricerca: La gestione del rischio di caduta in ambito riabilitativo | | REHA TICINO |
|--|-------------------------------|--------------------|
| L'obiettivo del presente lavoro è quello di valutare la possibilità di utilizzare uno strumento di screening condiviso all'interno delle strutture REHA TICINO per la valutazione del rischio di caduta. L'ipotesi è quella di utilizzare la scala FIM®, in uso presso tutte le strutture della rete, per valutare il rischio di caduta di un paziente, al luogo di quelle attualmente utilizzate. | | |
| Durata | Da marzo 2020 a dicembre 2023 | |

| Continuità della presa in carico riabilitativa ambulatoriale specialistica sul territorio | | REHA TICINO |
|---|--------------------------------|--------------------|
| L'obiettivo di questo progetto è quello di fornire all'utente finale la migliore continuità del percorso riabilitativo sul territorio possibile per quello che riguarda di tutte le specialità terapeutiche con standard qualitativi REHA TICINO. | | |
| Verranno perciò aperti 2 centri ambulatoriali a Lugano; uno gestito da CREOC ed uno gestito da CRB. | | |
| Durata | Da luglio 2021 a dicembre 2023 | |

| Progetto occupazione 100% CREOC | | CREOC |
|--|-----------------------------------|--------------|
| Al fine di migliorare il risultato d'esercizio, l'obiettivo di questo progetto è quello di ottimizzare i tassi di occupazione delle strutture CREOC. In particolare, è nostra intenzione: | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ ottimizzare la collaborazione con i partners esterni; ▪ ottimizzare i processi e l'organizzazione interna; ▪ rendere più attrattiva e proficua la permanenza dei pazienti in clinica durante il weekend. | | |
| Durata | Da settembre 2021 a dicembre 2023 | |

| Introduzione visual management | | CREOC |
|--|--------------------------------|--------------|
| Nell'ottica del lean management e della riduzione degli sprechi, nel corso del 2022 si è deciso di implementare un incontro settimanale, il cosiddetto weekly management, alla presenza delle figure chiave dell'azienda, che con uno strumento di visual management (dashboard informatizzata) verifica il raggiungimento degli obiettivi prefissati, in maniera trasparente ed immediata (verifica dell'andamento degli indicatori definiti in tempo reale). | | |
| Durata | Da luglio 2022 a dicembre 2023 | |

| Introduzione figura “specialista scale FIM®” | | CREOC |
|--|---------------------------------|--------------|
| L'obiettivo di questo progetto è quello di introdurre una figura dedicata alla verifica della compilazione della scala di misura FIM® (Functional Independence Measure), standard internazionale di misura della disabilità che abbiamo l'obbligo di rilevare nell'ambito delle misurazioni nazionali, sia per quanto concerne l'Associazione Nazionale per lo sviluppo della Qualità in ospedali e cliniche, ai fini dei confronti di outcome riabilitativo, sia per ciò che riguarda St-Reha, cioè la definizione degli aspetti fondamentali per l'utilizzo della struttura tariffaria nella riabilitazione ospedaliera. | | |
| Durata | Da gennaio 2023 a dicembre 2023 | |

| Nuove pagine CREOC all'interno del nuovo sito internet EOC | | CREOC |
|--|---------------------------------|--------------|
| Con l'aggiornamento del sito internet EOC sono state revisionate ed aggiornate anche le pagine riguardanti la Clinica di Riabilitazione EOC. | | |
| Durata | Da gennaio 2023 a dicembre 2023 | |

| Introduzione pool infermieristico per sostituzioni | | CREOC |
|---|---------------------------------|--------------|
| Il progetto si pone l'obiettivo di creare un pool di infermieri che possa venire in aiuto ai reparti che hanno un'assenza sia improvvisa che prevista di risorse legata a malattie o assenze impreviste. In determinati casi, il personale del pool, potrà anche venire impiegato per far fronte a un inusuale e improvviso aumento del carico di lavoro. Il pool sarà formato da personale infermieristico in grado di prestare servizio, dopo idoneo periodo di introduzione. | | |
| Durata | Da gennaio 2023 a dicembre 2023 | |

| Introduzione della figura del terapeuta di coordinamento | | CRB |
|--|------------------------------|------------|
| Quella del terapeuta di coordinamento è una nuova funzione ricoperta da un terapeuta che, oltre a trattare i pazienti, in prevalenza del piano a lui assegnato, svolge delle mansioni di coordinamento, partecipa a momenti di scambio interdisciplinare ed è un elemento di collegamento con le altre figure professionali e il paziente. | | |
| La figura del terapeuta di coordinamento viene proposta in associazione alla ridefinizione di alcuni elementi organizzativi interni, tra i quali l'introduzione di una visita di ingresso interdisciplinare all'entrata del paziente in clinica. | | |
| Con questo progetto, la figura del terapeuta vuole essere responsabilizzata e riconosciuta come fondamentale nel percorso riabilitativo del paziente. | | |
| Durata | Da maggio 2021 a maggio 2023 | |

| Miglioramento dell'occupazione tramite l'ottimizzazione dei flussi entrate-uscite | | CRB |
|---|----------------------------------|------------|
| Il tema “occupazione” è da sempre fondamentale per il buon andamento della Clinica. In vista della prossima pianificazione ospedaliera, che prevede un trend di aumento del fabbisogno di cure riabilitative fino al 2032, la Clinica ha chiesto al Cantone il riconoscimento di ulteriori 5 letti di riabilitazione stazionaria rispetto a quelli riconosciuti attualmente. L'obiettivo di questo progetto, è quello di garantire la più alta occupazione possibile. | | |
| Durata | Da novembre 2022 a dicembre 2023 | |

| Nuove tecnologie in riabilitazione | | CRB |
|--|---------------------------------|------------|
| Il progetto prevede l'aggiornamento delle attività di riabilitazione erogate in Clinica attraverso l'innovazione tecnologica e l'introduzione di sistemi innovativi. Gli obiettivi sono i seguenti: | | |
| <ul style="list-style-type: none"> ▪ ottimizzare l'efficienza del servizio terapie attraverso la tecnologia ed incrementare la motivazione del personale; ▪ offrire al personale specializzato interessanti e stimolanti ambiti di lavoro; ▪ incrementare l'uso della tecnologia in Clinica a beneficio dei pazienti; ▪ introdurre nuovi e avanzati metodi e soluzioni terapeutiche; ▪ diventare centro di riferimento per determinate tecnologie; ▪ accrescere l'immagine di una Clinica tecnologicamente avanzata e al passo con i tempi; ▪ aumentare l'attrattiva della Clinica, sia verso i pazienti sia verso i collaboratori. | | |
| Durata | Da settembre 2022 a giugno 2023 | |

19. Conclusione e prospettive

Il 2023 è stato il secondo anno del ciclo strategico 2022-2025 della rete REHA TICINO.

La missione REHA TICINO si concentra su “**rafforzare il ruolo centrale della medicina riabilitativa nella promozione, nel mantenimento e nel recupero della salute**”, mentre la visione della rete è “**REHA TICINO, il riferimento della medicina riabilitativa, un passo oltre le aspettative**”. I valori cardine sui quali la rete si poggia, sono “**trasparenza, lealtà, appartenenza, disponibilità**”.

La strategia REHA TICINO per la finestra temporale 2022-2025 si basa su un’ambizione declinata in quattro assi strategici. Essa abbraccia il contesto di riferimento e le esigenze e le aspettative dei portatori d’interesse della rete ed è coerente con le sfide, gli obiettivi e gli orientamenti individuati dalla politica sanitaria del Consiglio federale 2020-2030.

In particolare, nel triennio 2022-2025, REHA TICINO vuole concentrarsi sul rafforzamento dell’alfabetizzazione sanitaria riflettendo su un asse strategico relativo la promozione della rete, sull’evoluzione demografica e sociale considerando un asse strategico concernente l’offerta della migliore esperienza possibile al paziente (e, in particolare, affinando ulteriormente il concetto di presa in carico del paziente geriatrico), sull’aumento qualitativo dell’assistenza sanitaria proponendo un asse strategico volto ad assicurare i massimi standard qualitativi internazionali e, infine, sulla promozione di un ambiente di lavoro sano, concentrandosi su una sensibilizzazione ed una formazione mirata a tutti i collaboratori su questo importante tema.

Promozione della rete

Tutti i nostri portatori d’interesse conoscono REHA TICINO, sanno cosa è la medicina riabilitativa e ne riconoscono l’efficacia per la cura dei pazienti.

Riteniamo importante gestire da vicino i nostri portatori d’interesse chiave, ascoltare attivamente quelli operativi, riconoscere il ruolo di quelli istituzionali e tenere informati tutti gli altri. Una delle attività su cui REHA TICINO si vuole concentrare nel triennio 2022-2025 è relativa la promozione della rete, per raggiungere tutti i portatori d’interesse e soddisfarne le necessità e le esigenze.

Esperienza paziente

I nostri pazienti si sentono accolti calorosamente in un ambiente confortevole e moderno.

Un obiettivo di REHA TICINO nel triennio 2022-2025 è quello di essere un passo oltre le aspettative di pazienti e familiari. Nell’ottica del miglioramento continuo, è nostra intenzione implementare azioni per migliorare ulteriormente gli aspetti ritenuti maggiormente importanti dai nostri pazienti, affinché l’accoglienza e l’ambiente delle nostre strutture risultino le più soddisfacenti possibile.

Qualità e sicurezza

Tutti i nostri percorsi di cura sono condivisi e sono i migliori possibili per i nostri pazienti. Le nostre prestazioni rispecchiano i massimi standard qualitativi internazionali.

REHA TICINO vuole rafforzare l’interdisciplinarietà e l’integrazione nell’approccio alle patologie, aggiornando i propri processi interni. Inoltre, intende implementare un sistema maggiormente efficace per valutare l’efficienza e l’appropriatezza generale dell’intervento riabilitativo per garantire la miglior presa in carico possibile per tutti i pazienti.

Uno degli obiettivi della rete è quello di offrire i migliori modelli di presa in carico possibile. Per far ciò, vogliamo aggiornare ed introdurre nuovi percorsi di cura, con un occhio di riguardo sempre maggiore alla presa in carico del paziente anziano e fragile, ed estendere i percorsi esistenti a tutte le strutture della rete.

Ricerca e formazione

Stimoliamo la ricerca e l’innovazione tecnologica all’interno delle nostre strutture.

REHA TICINO ha intenzione di misurare e valorizzare sempre più il capitale intellettuale dei propri collaboratori, al fine di accrescere e trasformare le capacità, le esperienze e le conoscenze degli stessi, tramite formazione interna ed esterna mirata. Inoltre, è intenzione delle strutture della rete di sviluppare la ricerca, implementando nuove tecnologie per migliorare la presa in carico riabilitativa e la qualità della vita delle persone con disabilità.

Le strutture della rete REHA TICINO vogliono assicurare la continuità riabilitativa sul territorio; esse sono perciò intenzionate, nel triennio 2022-2025, a valutare un nuovo concetto di riabilitazione ambulatoriale in regime di monoterapia.

REHA TICINO si propone di essere la rete di riferimento per la riabilitazione in Ticino ed intende perciò revisionare il proprio modello di riabilitazione, considerando il legame con la prossima pianificazione ospedaliera cantonale.

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](#)

Riabilitazione

Offerta prestazioni della riabilitazione

| Tipi di riabilitazione | Sede | d | a |
|--|------------------|---|---|
| Riabilitazione neurologica | CRB | ✓ | ✓ |
| Riabilitazione a sorveglianza elevata | CRB | ✓ | |
| Riabilitazione cardiovascolare | CRB | ✓ | ✓ |
| Riabilitazione cardiovascolare | CREOC (OBV, OSG) | | ✓ |
| Riabilitazione psicosomatica | CRB | ✓ | ✓ |
| Riabilitazione para-tetraplegica | CRB | ✓ | ✓ |
| Riabilitazione muscolo-scheletrica | CRB, NOV, FAI | ✓ | ✓ |
| Riabilitazione geriatrica | CRB, NOV, FAI | ✓ | ✓ |
| Riabilitazione internistica-oncologica | NOV, FAI | ✓ | ✓ |
| Riabilitazione pneumologica | NOV | ✓ | ✓ |

d = degente, a = ambulatoriale

Dati di riferimento della riabilitazione ospedaliera

Considerati insieme, il **numero di dimissioni** e il **numero delle giornate di degenza** nel 2014 indicano l'esperienza di cui si dispone in una determinata disciplina e la complessità dei trattamenti dei pazienti. Due cliniche più o meno della stessa grandezza (numero di giornate di degenza) possono senz'altro avere un numero differente di dimissioni, perché la gravità delle malattie o delle lesioni è diversa. I feriti gravi hanno bisogno di più tempo prima di raggiungere di nuovo una certa autonomia nella vita quotidiana. Di conseguenza, a parità di giorni di degenza, le degenze più lunghe comportano un minor numero di dimissioni.

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

Quale base funge il Documento di principio «[DefReha© Versione 3.0, riabilitazione ospedaliera: definizione e requisiti minimi](#)», che descrive le prestazioni e i tipi di fornitura di prestazioni nella riabilitazione ospedaliera.

| Discipline offerte in degenza | Sede | Numero di dimissioni | Numero medio di trattamenti / sedute per giorno e paziente |
|--|-------------|----------------------|--|
| Riabilitazione neurologica | CRB | 711 | N.V. |
| Riabilitazione cardiovascolare | CRB | 163 | N.V. |
| Riabilitazione psicosomatica | CRB | 6 | N.V. |
| Riabilitazione muscolo-scheletrica | CRB | 305 | N.V. |
| | NOV | 857 | N.V. |
| | FAI | 680 | N.V. |
| | REHA TICINO | 1'842 | N.V. |
| Riabilitazione internistica-oncologica | NOV | 157 | N.V. |
| | FAI | 114 | N.V. |
| | REHA TICINO | 271 | N.V. |
| Riabilitazione pneumologica | NOV | 206 | N.V. |
| | REHA TICINO | 3'199 | N.V. |

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.

| In altri ospedali / cliniche: proprie offerte all'esterno | Sede | d | a |
|---|------------|---|---|
| Ospedale Civico di Lugano (EOC) | CRB, CREOC | ✓ | ✓ |
| Istituto Cardiocentro Ticino (ICCT) | CRB, CREOC | ✓ | |
| Istituto Istituto di Neuroscienze cliniche della Svizzera Italiana (INSI) | CRB, CREOC | ✓ | ✓ |
| Ospedale Italiano di Lugano (EOC) | CREOC | ✓ | ✓ |
| Ospedale Beata Vergine di Mendrisio (EOC) | CREOC | ✓ | ✓ |
| Ospedale San Giovanni di Bellinzona e IOSI (EOC) | CREOC | ✓ | ✓ |
| Ospedale Regionale di Bellinzona e Valli – Sede di Acquarossa (EOC) | CREOC | ✓ | ✓ |
| Ospedale Distrettuale di Locarno (EOC) | CRB, CREOC | ✓ | ✓ |
| AVAD Centro Sociosanitario di Vallemaggia | CRB | ✓ | ✓ |

d = degente, a = ambulatoriale

| Collaborazione con specialisti / cliniche esterni | Disciplina | Sede |
|---|----------------|------------|
| Clinica Luganese | Riabilitazione | CRB, CREOC |
| Ars Medica | Riabilitazione | CRB, CREOC |
| Clinica Santa Chiara | Riabilitazione | CRB, CREOC |
| Clinica Sant'Anna | Riabilitazione | CRB, CREOC |

Risorse umane nella riabilitazione

| Specializzazioni disponibili | CRB | NOV (e sedi esterne) | FAI |
|--|------|----------------------|------|
| Specialista in medicina fisica e riabilitativa | 200% | 390% | 80% |
| Specialista in neurologia | 360% | 100% | |
| Specialista in pneumologia | | 270% | |
| Specialista in cardiologia | 300% | | |
| Specialista in geriatria / medicina interna | 100% | 180% | 100% |
| Specialista in psichiatria | | 43% | 10% |
| Medici assistenti/ospedalieri | 500% | 200% | 200% |
| Medicina generale | 200% | | 100% |

Per una terapia adeguata occorrono medici specialisti specifici. È solo con la combinazione di vari specialisti che diventano possibili i trattamenti complessi.

| Specialisti delle cure, delle terapie e della consulenza | CRB | NOV (e sedi esterne) | FAI |
|--|--------|----------------------|--------|
| Infermieristico | 6'390% | 5'275% | 2'820% |
| Fisioterapia | 3'610% | 7'760% | 1'120% |
| Logopedia | 440% | | |
| Ergoterapia | 1'120% | 1'655% | 150% |
| Dietetica | 60% | 80% | 40% |
| Neuropsicologia | 680% | | |

Le attività del personale infermieristico e dei terapisti nella riabilitazione si distinguono nettamente dalle attività in un ospedale per cure somatiche acute. Per questo motivo trovate qui indicazioni relative agli specialisti diplomati, nel settore della riabilitazione.

Quale data di riferimento per il numero di unità operative vale sempre il 31.12. dell'anno in questione.

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



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.securitedespatisnts.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.