

Lo sviluppo del «servizio indicatori» ed il questionario Hospital Survey on Patient Safety SOPS 2.0

NETWORK JCI

LA CULTURA DELLA SICUREZZA

18/09/2020

Il questionario e gli indicatori

Il Network Joint Commission International, in collaborazione con tutte le organizzazioni che ne fanno parte, si propone di utilizzare uno **strumento per valutare la cultura della sicurezza** all'interno delle organizzazioni: il questionario internazionale sulla sicurezza del paziente **SOPS della Agency for Healthcare Research and Quality**

Le domande presenti nel questionario contribuiranno **alla costruzione degli indicatori** che il Network gestirà per coloro che aderiranno al progetto: gli indicatori ci permetteranno di fare «benchmark», sia a livello intra-aziendale che inter-aziendale, oltre che a valutare quale sia la percezione che gli operatori sanitari e non sanitari, possiedano rispetto alla cultura della sicurezza nella propria azienda.

Il questionario

Il questionario (42 domande) prevede 8 sezioni (come ad esempio, l'unità operativa di appartenenza, il capo, le comunicazioni, Segnalazione di eventi di sicurezza dei pazienti, il livello di sicurezza del paziente e l'ospedale.)

In ogni sezione troverete delle domande da valutare attraverso una scala da 1 a 5 che varia in base ai contenuti in:

- 1. Da “Eccellente” a “Fallimentare”,**
- 2. da “Mai”, a “Sempre” e**
- 3. “Forte Disaccordo” a “Forte Accordo”,**
- 4. E' sempre prevista la risposta «Non possibile rispondere».**

Inoltre viene richiesto di indicare anche il numero di eventi riportati negli ultimi 12 mesi (“Nessuna segnalazione”, “Da 1 a 2 segnalazioni”, “Da 3 a 5 segnalazioni”, “Da 6 a 10 segnalazioni”, “Da 11 a 20 segnalazioni”, “Oltre le 20 segnalazioni”).

Dal questionario (42 domande) il network estrapolerà 12 indicatori che è possibile sintetizzare attraverso le seguenti dimensioni:

1. Capacità di team work nelle unità operative;

Le domande che alimentano questa dimensione si trovano ad esempio nella sezione A e fanno riferimento alla percezione di essere inseriti in una squadra che lavora in modo efficace o a colleghi che vengono in aiuto qualora uno del team risulti sovraccarico di lavoro.

2. Aspettative della dirigenza per la promozione della sicurezza;

Le domande che alimentano questa dimensione si trovano nella sezione C e fanno riferimento ad esempio alla percezione che ha il personale rispetto alla richiesta di chiarimenti relativamente alle decisioni o alle azioni di coloro che hanno più autorità.

Le dimensioni e gli indicatori

3. Supporto fornito dal management ospedaliero verso la sicurezza dei pazienti;

Le domande che alimentano questa dimensione si trovano nella sezione F e fanno riferimento ad esempio alla percezione che gli operatori hanno rispetto a come si muova la direzione in caso di evento avverso e se questa sia interessata realmente alla sicurezza del paziente.

4. Apprendimento organizzativo e miglioramento continuo;

Le domande che alimentano questa dimensione si trovano nella sezione D e fanno riferimento ad esempio alla percezione che hanno gli operatori rispetto a quanto spesso viene segnalato/reso noto l'avvenimento di un errore che viene individuato e corretto prima che possa danneggiare il paziente.

Le dimensioni e gli indicatori

5. Percezione globale della sicurezza dei pazienti;

Nella sezione F, l'ospedale, viene chiesto quale sia la percezione che gli operatori hanno sulle scelte della direzione rispetto alla tematica della sicurezza del paziente e se questa sia una priorità assoluta

7. Apertura alla comunicazione;

Ad esempio quanto il personale possa parlare liberamente con i colleghi rispetto ad alcuni problemi relativi alla sicurezza del paziente.

6. Feedback e comunicazione relativa agli errori;

ad esempio nella sezione C relativa alle Comunicazioni, viene chiesto quale sia la percezione in questa unità sulla discussione e il chiarimento delle modalità per prevenire che gli errori avvengano di nuovo.

8. Frequenza degli eventi avversi riportati;

Nella sezione B dove si parla del «Capo», viene chiesto se viene riportato a quest'ultimi i problemi relativi alla sicurezza del paziente e quanto questo si implichi per poterli risolvere.

Le dimensioni e gli indicatori

9. Capacità di lavoro in team tra le diverse unità operative;

Ad esempio nella seconda sezione viene chiesto se in questa unità manca il supporto esterno per il personale coinvolto in errori di sicurezza del paziente.

11. Continuità delle cure e del rischio collegato al passaggio di consegna tra operatori e reparti;

Nella sezione F viene richiesto quale sia la percezione rispetto ai trasferimenti dei pazienti fra unità e se fosse intercorso tra le due unità uno scambio di informazioni per poter prendere in carico il paziente senza arrecare problemi alla sua sicurezza

10. Dimensionamento del personale;

ad esempio nella sezione A relativa all'Unità Operativa di appartenenza viene chiesto se il personale disponibile nella stessa UO sia sufficiente per gestire il carico di lavoro.

12. Messa in atto di meccanismi non punitivi di fronte ad eventuali errori;

Nella sezione C viene richiesto quale sia la percezione dell'operatore rispetto all'esistenza di possibile timore nel porre domande quando qualcosa non gli sembra giusto.

La raccolta dati

La raccolta dei dati coordinata dal Network potrà avvenire attraverso una delle seguenti modalità:

1. Organizzazioni che già raccolgono i dati attraverso un proprio database/software:

Per le organizzazioni che già utilizzano un sistema proprio per la raccolta dati, dovranno fornire i dati raccolti attraverso un file .csv che dovrà contenere una serie di informazioni predefinite e indicate nell'allegato che verrà successivamente fornito.

2. Organizzazioni che non hanno al momento un sistema di raccolta

Per queste organizzazioni il Network ha costruito un questionario online su Survey Monkey (<https://it.surveymonkey.com/r/qsops2>) che le organizzazioni potranno condividere al proprio interno.

Il campione minimo di osservazioni che ogni organizzazione dovrà raggiungere deve essere pari ad almeno il 20% di tutto il personale sanitario e non sanitario.*

Il supporto del network

Gli indicatori raccolti permetteranno di analizzare i dati a secondo delle diverse riclassificazioni, aggregazioni e disaggregazioni, in funzione della 12 dimensioni valutative individuate.

Inoltre stiamo studiando una modalità per incrociare i dati raccolti nella ricerca con altri indicatori di esito (come ad esempio i dati derivanti dal PNE).

Durante il prossimo incontro previsto nel 2021 saranno presentati i risultati delle singole organizzazioni relativamente al 2020; alla luce dei risultati emersi dagli indicatori, ciascuna organizzazione potrà predisporre un **piano di miglioramento** da applicare nel biennio successivo. Ogni anno il network, via via migliorando gli indicatori, intende presentare delle sintesi specifiche.

Una volta trascorso il primo ciclo biennale verrà organizzato un incontro nel quale attraverso una nuova rilevazione delle performance potremo valutare insieme i miglioramenti raggiunti alla luce delle politiche applicate.

Per poter fare ciò è necessario che le organizzazioni garantiscano una modalità di rilevazione costante all'interno degli anni. Il network si farà garante della maggiore compliance possibile.

Il supporto del network

Il network si pone quindi come «parte terza» nella gestione delle informazioni e nella elaborazione degli indicatori.

Il nostro impegno sarà inoltre quello di organizzare l'attività di raccolta delle informazioni e di organizzazione dei ritmici eventi per tenere viva l'attenzione e il lavoro dei partecipanti.

E' previsto una attività formativa per i referenti di ogni organizzazione aderente e una attività di supporto diretto alle organizzazioni per problematiche sia di contenuto che di gestione tecnica della piattaforma di compilazione del questionario