

# Il Joint Commission Italian Network 2022

*10 Novembre 2022*

# Webinar



Argomento	Data
<u><a href="#">Cartella Clinica Elettronica e Qualità</a></u>	4 marzo (14.00 – 16.00)
<u><a href="#">Utilizzo degli antibiotici</a></u>	10 giugno (14.00 – 16.00)
<u><a href="#">Sicurezza dell'infrastruttura</a></u>	16 settembre (14.00 – 16.00)
<u><a href="#">Patient Experience</a></u>	10 novembre (14.00 – 16.00)

# Formazione tracer



**DOVE:** IRCCS Giannina Gaslini - Genova

**QUANDO:** 5-6 Dicembre

- Entro domani eventuali iscrizioni
- Max 1 professionista per organizzazione iscritta
- Conferma entro lunedì 14 Novembre

# Accreditamento ECM



Evento	Data	Evento ECM
<del>Cartella Clinica Elettronica e Qualità</del>	<del>4 marzo (14.00 – 16.00)</del>	Evento 1
<del>Utilizzo degli antibiotici</del>	<del>10 giugno (14.00 – 16.00)</del>	
Sicurezza dell'infrastruttura	<del>16 settembre (14.00 – 16.00)</del>	Evento 2
Patient Experience	10 novembre (14.00 – 16.00)	

# Patient Experience

## 10 Novembre (14.00 – 16.00)



La Patient Experience riguarda l'insieme delle interazioni tra i pazienti e le organizzazioni sanitarie.

Rappresenta una componente della qualità dell'assistenza sanitaria ed include diversi aspetti dell'erogazione della cura e dell'assistenza, per esempio la modalità in cui vengono fissati gli appuntamenti, l'accesso alle informazioni e la comunicazione con gli operatori sanitari.

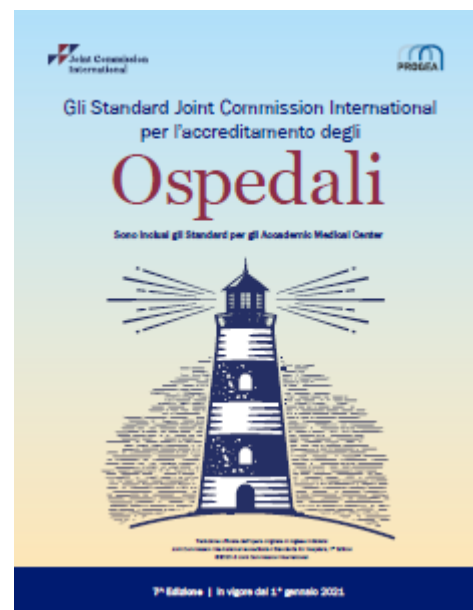
Comprendere l'esperienza del paziente è un passo fondamentale nella direzione della “patient centred care”. Osservando i vari aspetti della patient Experience, è possibile valutare fino a che punto i pazienti ricevono cure rispondenti alle proprie preferenze, ai bisogni e ai valori.

La valutazione della Patient Experience è componente essenziale per fornire un quadro completo della qualità e sicurezza delle cure.

# Patient Experience

Intervento	Relatori	Ora
Introduzione	<i>F. Di Carlo – F. Azzali</i> Network JCI	14.00 – 14.20
Il Network di confronto delle esperienze dei pazienti attraverso l'osservatorio permanente dei PREM	<i>M. Vainieri</i> Scuola Superiore S. Anna Pisa	14.20 – 14.40
Il case study Humanitas	<i>M. Porli</i> Humanitas Research Hospital	14.40 – 15.00
Il programma Patient Experience dei centri UPMC in Italia	<i>B. Ragonese</i> UPMC Italia	15.00 – 15.20
La comunicazione del rischio chirurgico personalizzato	<i>M. Monturano</i> IEO	15.20 – 15.40
Discussione e conclusioni	<i>F. Di Carlo – F. Azzali</i> Network JCI	15.40 – 15.50
Il Nuovo Network JCI 2023	<i>G. Lanza</i> Network JCI	15.50 – 16.00

# La Patient Experience



# Lo standard e gli elementi misurabili

## PCC.3

**L'ospedale misura, analizza e, laddove necessario, migliora l'esperienza del paziente allo scopo di incrementare la qualità delle cure.**

## EM

1. La leadership elabora e implementa un processo atto a valutare l'esperienza del paziente e il suo impatto sulle cure erogate.
2. I dati sull'esperienza del paziente sono aggregati, analizzati e trasformati in informazioni utili a individuare strategie per migliorare l'esperienza del paziente.
3. La leadership seleziona un'area prioritaria ai fini del miglioramento dell'esperienza del paziente, in grado di sortire un impatto positivo sulle cure erogate.
4. Le strategie individuate ai fini del miglioramento dell'esperienza del paziente sono attuate.
5. I miglioramenti nell'esperienza del paziente sono analizzati e rivisti allo scopo di ottimizzarne l'impatto sulla qualità delle cure del paziente.



# Perché è importante conoscere l'esperienza del paziente?

L'esperienza del paziente è fortemente correlata a:

- Outcome clinici
- Compliance del paziente alle cure
- Sicurezza del paziente
- Malpractice
- Soddisfazione degli operatori
- Performance finanziaria dell'organizzazione

# Soddisfazione vs Esperienza

**Soddisfazione del paziente:** misure soggettive, l'opinione del paziente. Ad esempio, al paziente piacciono le interazioni con il personale.

**Esperienza del paziente:** misure oggettive, fatti o dichiarazioni del paziente. Ad esempio, il paziente riceve informazioni importanti dal personale in modo tempestivo.

L'Intento spiega che gli ospedali possono utilizzare misure di soddisfazione del paziente che influiscono sulla cura del paziente per ottenere il primo set di informazioni sull'esperienza del paziente. Ma poi dice che è necessario continuare a migliorare la raccolta dei dati. E spiega come: utilizzando misure sull'esperienza del paziente che aiutano l'organizzazione a identificare importanti aree di miglioramento.

# In cosa consiste l'esperienza del paziente?

**Interazioni con il sistema:** cure, trattamenti, prestazioni ricevute.

**Interazioni con gli operatori:** medici, infermieri, personale di supporto, altri operatori.

La raccolta e l'analisi delle informazioni sull'esperienza del paziente aiutano a comprendere se l'assistenza erogata è attenta alle loro preferenze, bisogni, valori...

# In cosa consiste l'esperienza del paziente?



Assistenza coordinata da parte di medici e infermieri nelle strutture sanitarie



Buona comunicazione con gli operatori sanitari



Possibilità di fissare appuntamenti tempestivi



Facile accesso alle informazioni

# L' AHRQ'S CAHPS PROGRAM

CAHPS = Consumer Assessment of Healthcare Providers and Systems

Programma che promuove la comprensione, la misurazione e il miglioramento delle esperienze dei pazienti.

# Le CAHPS Surveys

## **Patient Experience with Providers**

- ▶ Clinician & Group
- ▶ Hospice
- ▶ Home Health Care
- ▶ Surgical Care
- ▶ American Indian

## **Patient Experience with Facility-Based Care**

- ▶ Hospital
- ▶ In-Center Hemodialysis
- ▶ Nursing Home
- ▶ Outpatient and Ambulatory Surgery

## **Patient Experience with Condition-Specific Care**

- ▶ Cancer Care
- ▶ Mental Health Care

## **Enrollee Experience with Health Plans**

- ▶ Health Plan
- ▶ Dental Plan
- ▶ Home and Community-Based Services

- Quale approccio nelle realtà del network?
- E' possibile giungere a modalità di misurazione che consentano il confronto nell'ottica del miglioramento?

# Grazie per l'attenzione