Sistema Socio Sanitario
Regione Lombardia
ASST Spedali Civili

Joint Commission Italian Network JCI

Patient Experience
12 dicembre 2025 – Webinar

Esperienza Ospedale dei Bambini
ASST SPEDALI CIVILI di Brescia

Patrizia Bevilacqua
DIrigente DAPSS
Responsabile Progetto JCI

Patient Experience

- ✓ Nuovo strumento di customer satisfaction
- ✓ L'esperienza dei genitori come leva di qualità

Perché un nuovo strumento?

La voce dei genitori è parte integrante:

- della qualità clinica

- della sicurezza delle cure

- del family-centered care

Sistema Socio Sanitario
Regione Lombardia
ASST Spedali Civili

Ruolo attivo del genitore/caregiver

- **un osservatore delle cure,**
- **un co-decisore,**
- **un facilitatore del percorso assistenziale,**
- **e spesso l'unico depositario della storia clinica comportamentale del bambino**

Necessario uno strumento
misurabile, tracciabile e ripetibile,
in linea con gli standard JCI,
per monitorare aspetti principali del
percorso del bambino in Ospedale

Il questionario adottato

- Basato su modello Child HCAHPS
- Strutturato in 10 aree
- Domande sia per il bambino che per il genitore

Sistema Socio Sanitario
Regione Lombardia
ASST Spedali Civili

Strutturato in 10 aree principali

Joint Commission Italian Network JCI

1. Accesso e Pronto Soccorso
2. Revisione dei farmaci pre-ricovero
3. Coinvolgimento del bambino
4. Esperienza con personale infermieristico
5. Esperienza con personale medico
6. Sicurezza (identificazione, error reporting, gestione del dolore)
7. Ambiente (pulizia, rumore, materiali ludici)
8. Comunicazione degli operatori
9. Dimissione e continuità
10. Valutazione globale e willingness to recommend

Sistema Socio Sanitario
Regione Lombardia
ASST Spedali Civili

Joint Commission Italian Network
JCI

Compilazione digitale con QR code

Sistema Socio Sanitario
Regione Lombardia
ASST Spedali Civili

Contesti individuati

Joint Commission Italian Network JCI

Distribuito nelle aree di degenza:

Pediatria, Onco-ematologia, TMO, Chirurgia Ped., ORL, Max. Facciale, Ortopedia-Traumatologia, Rianimazione Pediatrica, Neonatologia, Terapia intensiva neonatale

Compilati
Da 1/ 5/2024 al 30/11/2025
n° 313 questionari

Necessario continuare a stimolare la compilazione

Profilo dei Caregiver

- ✓ Prevalenza di **madri** tra i 35–44 e 45–54 anni.
- ✓ **Livelli di istruzione molto vari** (dalla scuola media alla laurea magistrale).
- ✓ Presenza di **caregiver non italiani** (lingua madre araba o rumena).
- ✓ Durata degenza variabile: da **1–3 notti** fino a **oltre un mese**.

Questionario è **accessibile trasversalmente** e non solo ai caregiver più alfabetizzati.

Punti di forza – Comunicazione

- Ascolto attento e chiarezza nelle spiegazioni
- Cortesia e rispetto
- incoraggiamento a fare domande
- Coerenza positiva tra professionisti

Riportano risposte **“Sempre” o “Di solito”**.

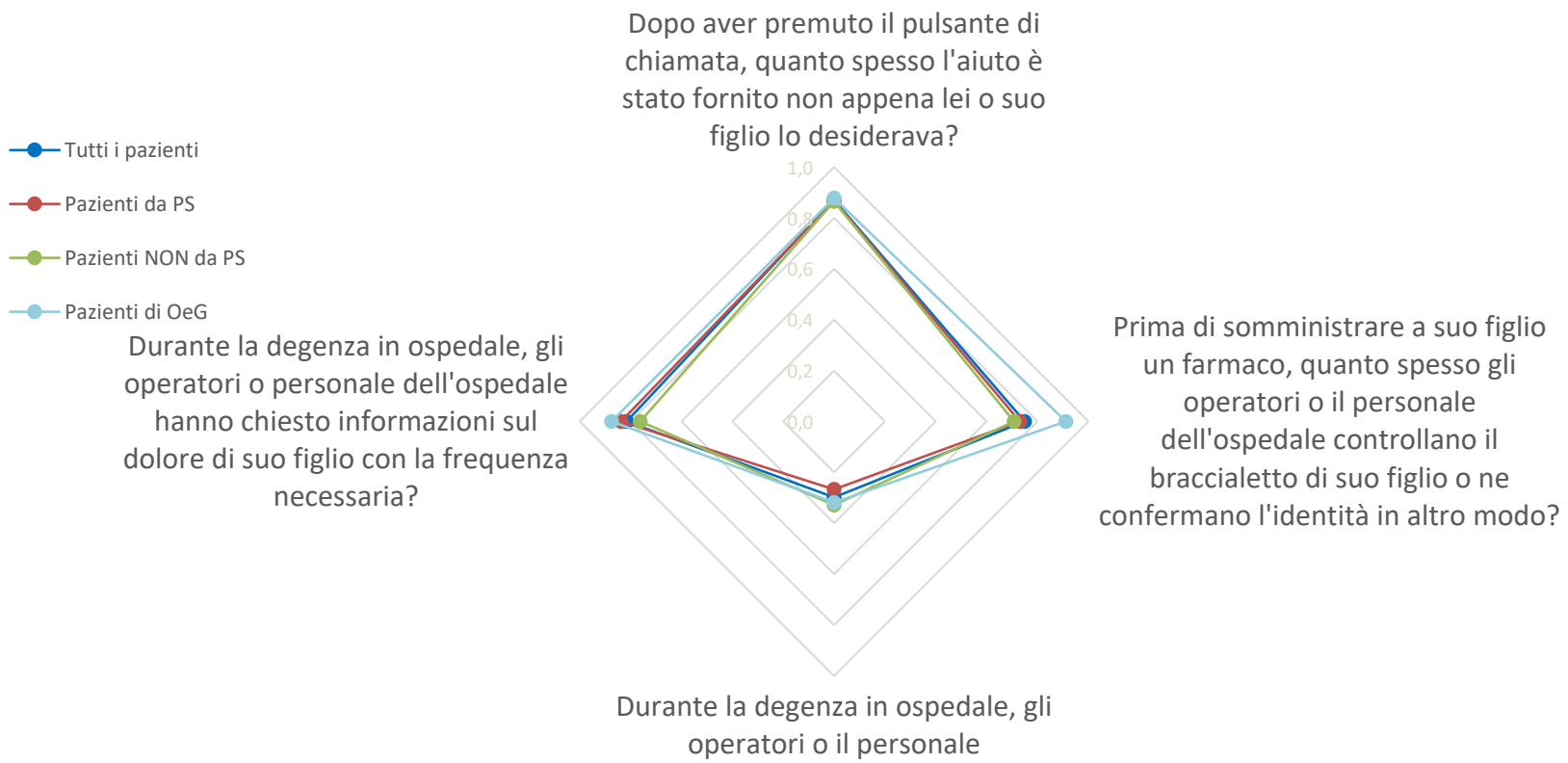
È un dato che emerge con coerenza su

tutte le professioni.

Sistema Socio Sanitario
Regione Lombardia
ASST Spedali Civili

Punti di forza – Sicurezza

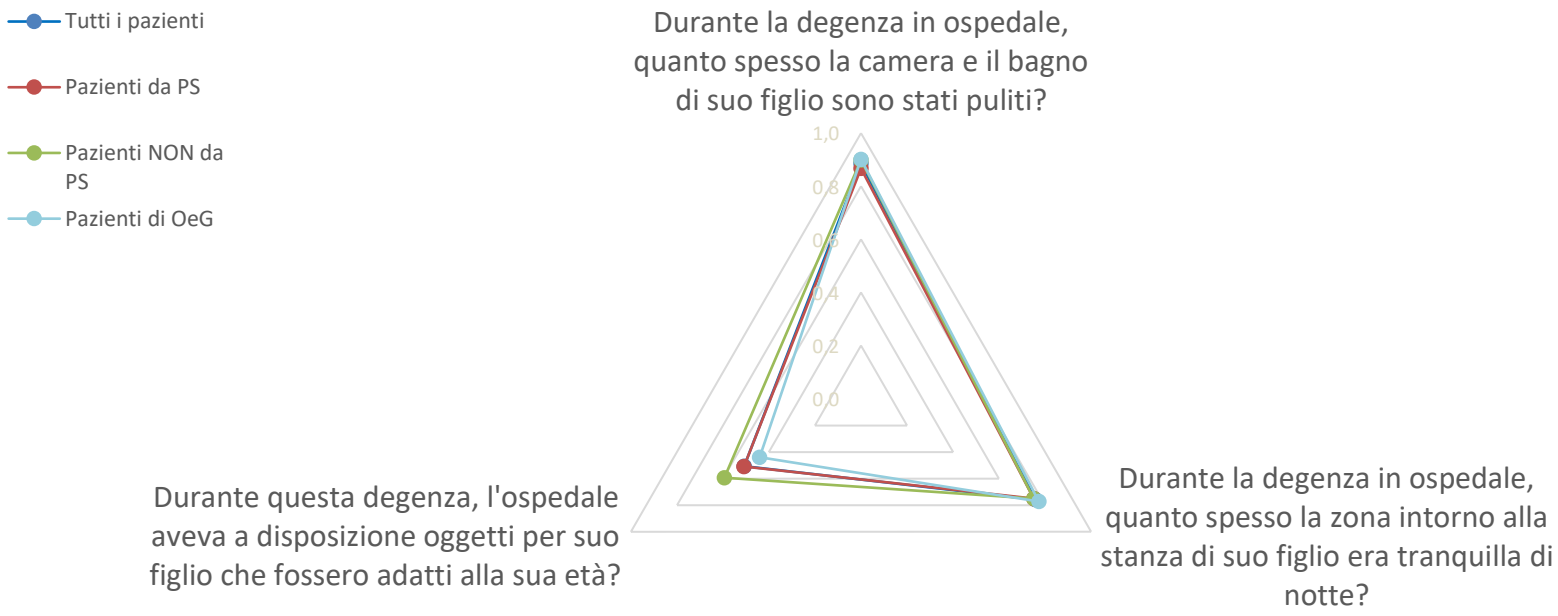
- Identificazione del bambino sempre o quasi sempre corretta
- Valutazione del dolore adeguata
- Operatori percepiti come rassicuranti



Sistema Socio Sanitario
Regione Lombardia
ASST Spedali Civili

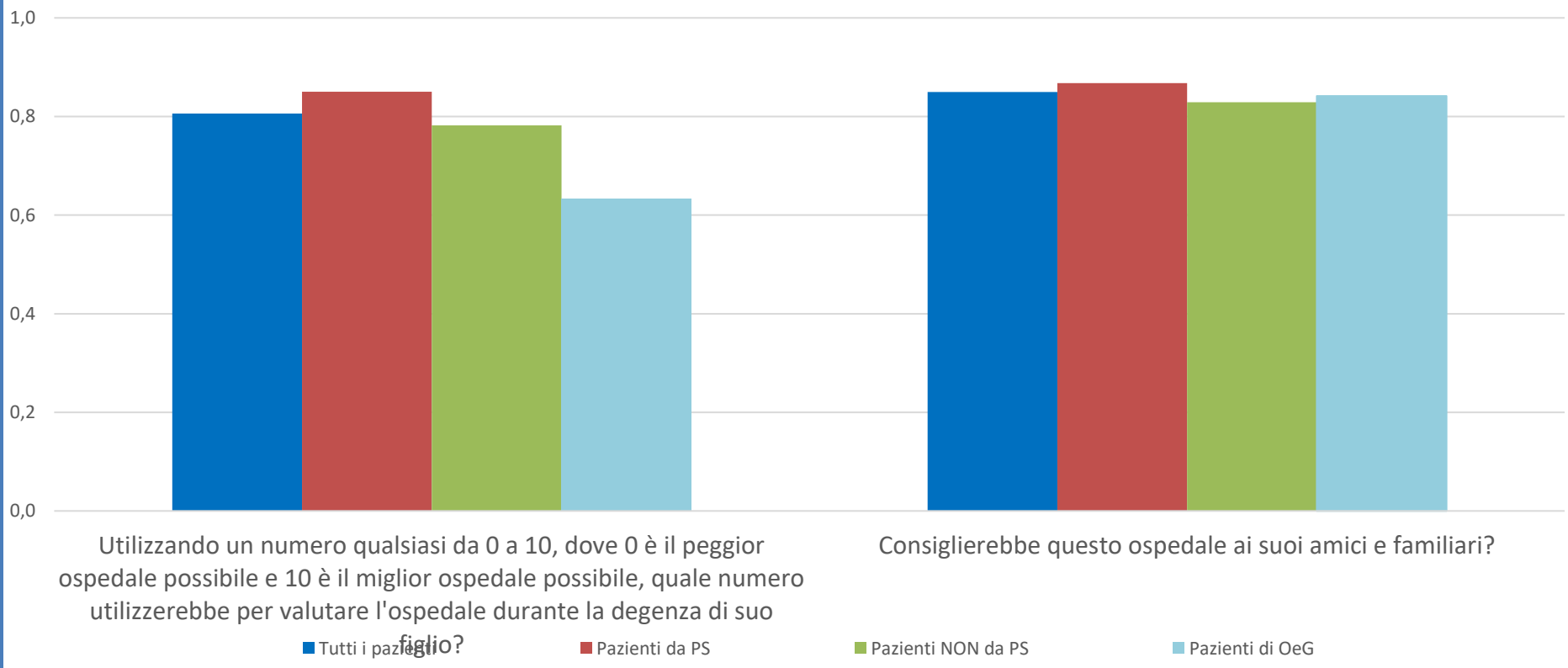
Punti di forza – Ambiente/Comfort

- Pulizia camere e bagni giudicata molto buona
- Rumore notturno controllato
- Materiali ludici adeguati



Sistema Socio Sanitario
Regione Lombardia
ASST Spedali Civili

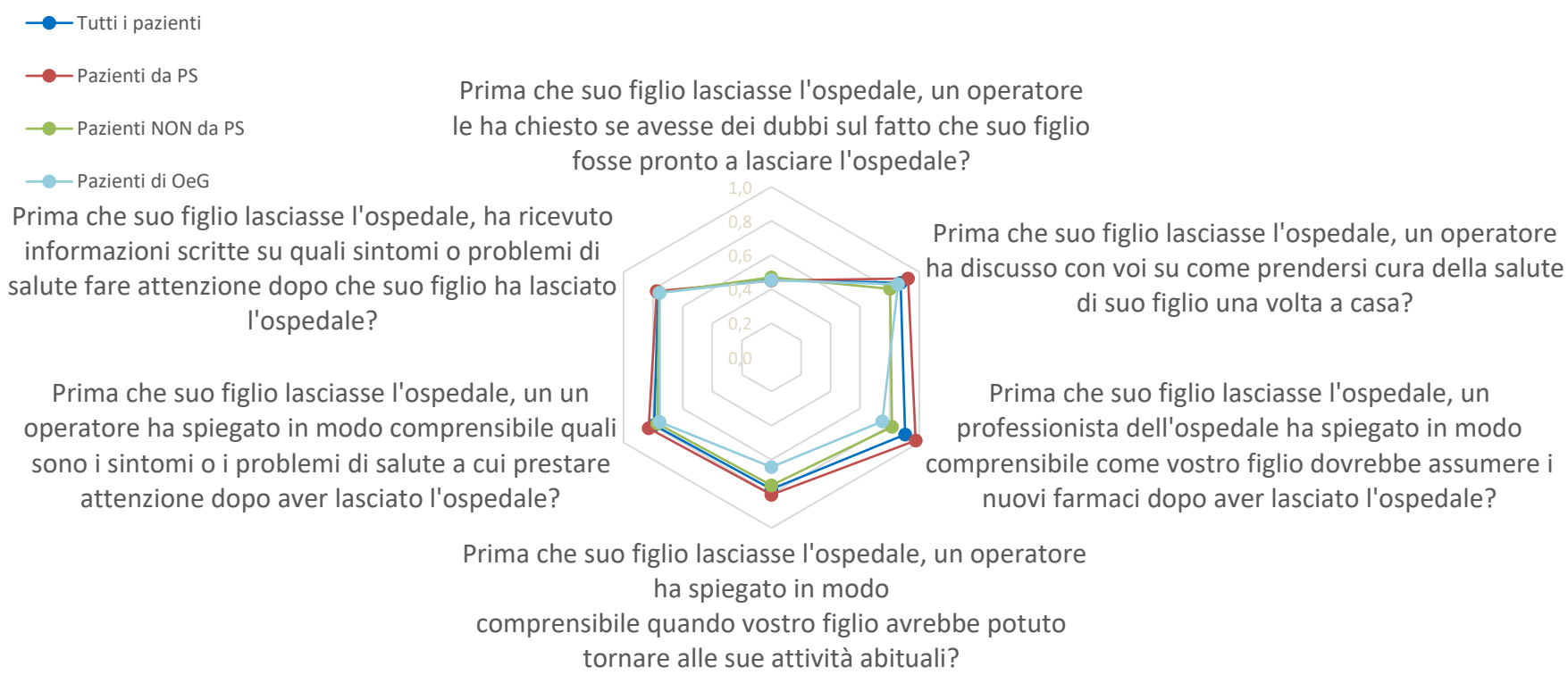
Punti di forza – Valutazione globale



Sistema Socio Sanitario
Regione Lombardia
ASST Spedali Civili

Criticità – Comunicazione

- informazioni scritte sui sintomi d'allarme e istruzioni sui nuovi farmaci non sempre chiare
- Coinvolgimento del bambino non sempre sistematico



Sistema Socio Sanitario
Regione Lombardia
ASST Spedali Civili

Uso dei dati nel percorso JCI

Joint Commission Italian Network JCI

- ✓ Monitoraggio strutturato (QPS)con Indicatori
- ✓ Restituzione ai team clinici e organizzativi
- ✓ Azioni di miglioramento avviate: allineamento comunicativo, check-list, materiali scritti

Prospettive future

- Estensione raccolta dati
- Versioni multilingua
- Adattamento per DH e aree ambulatoriali

Conclusioni

- ***I genitori hanno fiducia nei nostri professionisti.***
- ***La qualità percepita coincide con molte buone pratiche reali.***

- ***Le criticità sono circoscritte ma significative.*** *E riguardano la comunicazione: coerenza tra operatori, comportamento, chiarezza alla dimissione.*

Importante non solo certificare,
ma imparare a vedere.

… trasformare quello che emerge
dai dati e dalle parole delle famiglie
in cambiamento concreto

Sistema Socio Sanitario

Regione Lombardia

ASST Spedali Civili

Joint Commission Italian Network JCI