

Ufficio Stampa della Provincia autonoma di Trento

Piazza Dante 15, 38122 Trento

Tel. 0461 494614 - Fax 0461 494615

uff.stampa@provincia.tn.it

COMUNICATO n. 3330 del 23/11/2021

Accreditamenti d'eccellenza da Accreditation Canada e Joint Commission International

Apss: enti internazionali riconoscono l'elevata qualità dei servizi erogati

Ogni organizzazione deve andare oltre l'autoreferenzialità, mettersi in gioco e guardarsi dentro per capire dove e come migliorare i propri processi lavorativi e la qualità dei servizi erogati. Tutto ciò a beneficio dei pazienti e della loro sicurezza, ma anche di tutto il personale che ha l'opportunità di confrontarsi con i più elevati standard di eccellenza. È questo il senso dei percorsi di accreditamento d'eccellenza intrapresi negli anni dall'Azienda provinciale per i servizi sanitari nell'ottica di un miglioramento continuo della qualità. Nel mese di ottobre Apss ha conseguito il primo accreditamento di livello platino con Accreditation Canada per i cinque ospedali di Arco, Borgo Valsugana, Cavalese, Cles, Tione, per il Servizio territoriale e il Dipartimento di prevenzione mentre l'ospedale Santa Chiara di Trento ha ottenuto il sesto accreditamento d'eccellenza con Joint Commission International. I risultati dei percorsi di accreditamento sono stati presentati oggi in conferenza stampa dal direttore generale f.f. di Apss Antonio Ferro, dal direttore medico dell'ospedale Santa Chiara di Trento Mario Grattarola e dalla direttrice del Dipartimento di governance Michela Monterosso, alla presenza dell'assessore provinciale alla salute, politiche sociali, disabilità e famiglia Stefania Segnana.

Due importanti enti internazionali di accreditamento all'eccellenza hanno quindi riconosciuto l'elevata qualità dei servizi erogati da Apss ai cittadini trentini. Di fatto, questi enti certificatori hanno riconosciuto, dopo un lungo percorso di preparazione e verifica, il possesso di una serie di requisiti di carattere organizzativo e strutturale che permettono l'erogazione di prestazioni di elevata qualità sulla base di standard definiti e condivisi.

«Questo risultato – ha dichiarato l'assessore alla salute Stefania Segnana – dimostra la qualità dei servizi offerti ogni giorno dalla nostra azienda sanitaria, dall'ospedale al territorio, e ci rende particolarmente orgogliosi perché le valutazioni sono state fatte in pieno periodo Covid e in condizioni di grande fatica e difficoltà per i nostri operatori sanitari. A tutti loro va il mio personale ringraziamento per l'impegno, la passione e l'eccellenza con cui svolgono ogni giorno il loro lavoro»

«Questi prestigiosi traguardi – ha evidenziato il direttore generale Ferro – sono il frutto del lavoro di squadra di tutto il personale, dai clinici, ai tecnici, agli amministrativi. Sono il simbolo di una cultura organizzativa che fa del miglioramento della qualità e della sicurezza delle cure parte integrante del nostro lavoro quotidiano. Tutti i nostri operatori hanno dato davvero prova di professionalità e affidabilità; qualità a noi ben note e che sono state apprezzate e riconosciute anche da prestigiosi enti internazionali di accreditamento. Le certificazioni assumono un valore ancora più simbolico perché sono state raggiunte in tempi di piena pandemia».

Accreditation Canada

È un ente internazionale di accreditamento all'eccellenza dei sistemi sanitari nato 60 anni fa. Dispone di più di 120 standard riconosciuti a livello internazionale e oltre 500 valutatori certificati; ha accreditato più di 7mila aziende sanitarie e socio sanitarie in tutto il mondo. Il programma di accreditamento prevede tre livelli di accreditamento (oro, platino, diamante) e otto dimensioni della qualità: appropriatezza, efficienza, vita lavorativa, centralità della popolazione, continuità dei servizi, sicurezza, accessibilità, servizi centrati sul cliente. È attraverso queste otto dimensioni che le aziende vengono «lette» per capire il livello dei servizi offerti. Il programma è molto focalizzato sull'autovalutazione e sul confronto tra pari, e anche la visita finale viene proposta come momento di crescita e confronto tra operatori di diverse estrazione più che come momento ispettivo.

Il percorso di accreditamento con *Accreditation Canada* è iniziato a dicembre 2018 con due giornate di formazione che hanno coinvolto circa 90 dipendenti di Apss, compresa la *leadership* aziendale. Sono stati condivisi i principi fondamentali di questo tipo di accreditamento e le metodologie di attuazione. La visita di *readiness* (rilevazione iniziale) si è svolta dal 4 al 12 febbraio 2019 con cinque valutatori internazionali che hanno visitato un campione delle strutture coinvolte nel progetto di accreditamento per dare una valutazione del livello iniziale di preparazione dell'azienda (valutati solo i criteri ad alta priorità). Ne è emersa una iniziale conformità agli standard dell'83%. Nel marzo 2019 sono stati istituiti 17 team di lavoro – con il coinvolgimento di oltre 350 persone in rappresentanza di quasi tutti i profili professionali – che hanno effettuato un'autovalutazione rispetto agli standard e predisposto dei piani di miglioramento. Nella seconda metà del 2020 sono riprese le azioni di miglioramento per avvicinarci agli standard e nel 2021 il gruppo di coordinamento centrale del progetto ha intrapreso circa 30 *site visit* nelle strutture coinvolte per simulare la visita di accreditamento e aiutare a risolvere le eventuali criticità riscontrate. Lungo tutto il percorso si è cercato di valorizzare la comunicazione interna per mantenere tutti coinvolti e consapevoli delle azioni intraprese ed è stata creata una newsletter dedicata «*QuAkNews*» (12 numeri). A giugno 2021 si è svolta la visita di accreditamento finale (posticipata a causa della pandemia) in modalità «ibrida»: dal 7 all'11 giugno la visita si è svolta online (in modalità sincrona) con tre valutatori internazionali a cui è stata fornita anche tutta la documentazione procedurale necessaria per l'approfondimento dei vari processi (circa 60 ore/uomo), mentre dal 16 al 25 giugno si è poi svolta la visita in presenza con sei valutatori internazionali che hanno visitato tutte le strutture coinvolte (circa 330 ore/uomo). Sono stati valutati 2684 criteri di cui solo 55 (il 2%) sono risultati non conformi, portando Apss a meritare il livello platino.

Joint Commission International

Indiscusso punto di riferimento per le organizzazioni sanitarie ha accreditato ad oggi più di 900 strutture sanitarie nel mondo e 24 strutture in Italia fra cui importanti strutture come il Policlinico Gemelli, l'ospedale pediatrico Bambin Gesù, l'Istituto Europeo di Oncologia, IRCCS Istituto Clinico Humanitas etc.

Parte fondante del metodo JCI sono il miglioramento continuo della qualità dell'assistenza e della sicurezza delle cure e i parametri da soddisfare che si riferiscono a tutti gli aspetti dell'organizzazione ospedaliera, dalla cura del paziente all'organizzazione e gestione della struttura ovvero le modalità dell'assistenza, l'educazione e i diritti del paziente e dei familiari, la sicurezza delle infrastrutture e delle pratiche assistenziali, la qualificazione e la formazione del personale, il controllo delle infezioni associate all'assistenza e la gestione delle informazioni e sei obiettivi internazionali di sicurezza del paziente: corretta identificazione del paziente, comunicazione efficace, gestione dei farmaci ad alto rischio, garantire l'intervento chirurgico in paziente corretto, con procedura corretta, in parte del corpo corretta, riduzione del rischio per le infezioni correlate alle pratiche assistenziali e riduzione del rischio di caduta del paziente.

La valutazione della conformità agli standard viene realizzata con la revisione di documenti, interviste agli operatori e ai pazienti, osservazioni sul campo applicando metodologie per tracciare il percorso di cura del paziente. In questo modo gli ispettori riescono a fare una valutazione accurata della conformità dell'organizzazione ospedaliera agli standard approfondendo come le politiche e le procedure stabilite dall'organizzazione vengono trasferite nella pratica quotidiana degli operatori ovvero mettendo a fuoco la coerenza fra quanto è dichiarato negli intenti e quanto viene effettivamente tradotto nei comportamenti di tutte le persone che operano all'interno dell'organizzazione e nella cura che viene erogata ai pazienti e come tutto questo infine è percepito e vissuto dal paziente.

Nel dettaglio per sei giorni, dal 27 settembre al 2 ottobre, l'ospedale Santa Chiara e il Centro di protonterapia sono stati valutati e passati al setaccio da cinque *surveyor* con grande esperienza e capacità di

leggere le organizzazioni sanitarie che di volta in volta hanno formulato utili suggerimenti per affrontare alcuni punti critici riscontrati trasformando così la visita ispettiva anche in un proficuo momento di apprendimento per l'organizzazione. Su oltre 280 standard e 1270 elementi misurabili, sottoposti al vaglio di una rigorosa commissione di valutatori, gli elementi misurabili 'non completamente soddisfatti' sono stati appena 35.

https://www.youtube.com/watch?v=VsmJ7Q1X_Nk

<https://www.youtube.com/watch?v=nHk6lq0MOSc>

()