

Udine, 14 ottobre 2013

***Giornata regionale della
sicurezza e qualità delle cure***

**L'accreditamento fra
pari dei servizi di
alcolologia del FVG**



DISAGIO GIOVANILE E PROBLEMI ALCOL CORRELATI

L'accreditamento tra pari
dei servizi alcolologici del
Friuli Venezia Giulia, Veneto e Carinzia

Francesco Piani – ASS4

Gianni Canzian – ASS3



“Accreditamento fra pari” o “accreditamento professionale”

Gruppi di professionisti che decidono di concordare i requisiti di buona qualità, di autovalutare la propria organizzazione del lavoro alla luce di questi requisiti e quindi di procedere a valutazioni ‘esterne’ (“scambi di visite reciproche”)

Caratterizzato di norma da 4 fasi:

Formazione (dei valutatori)



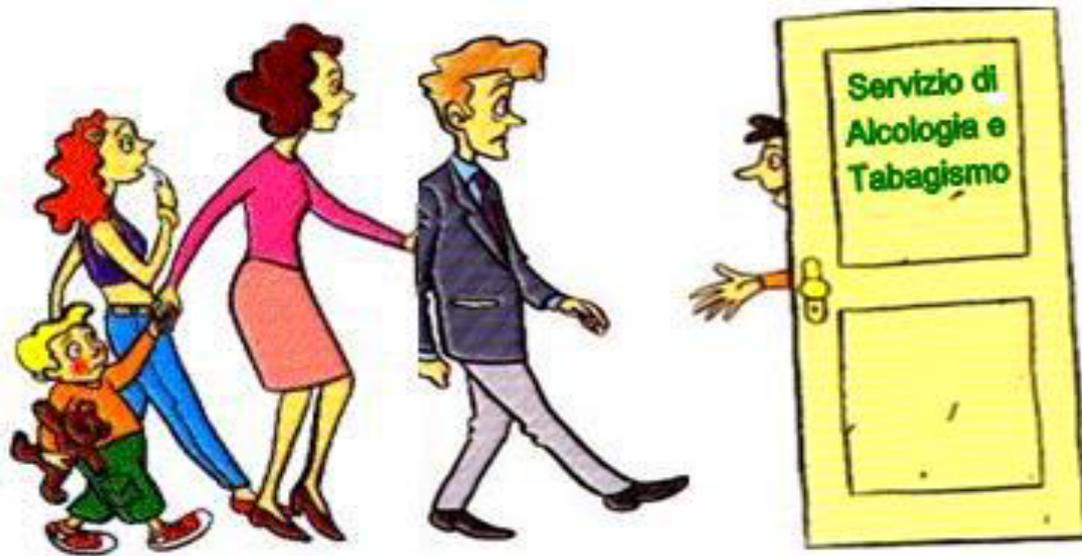
Autovalutazione (valutazione interna)



Visita (valutazione esterna)



Valutazione (punti di forza e punti di debolezza)



Premesse

Servizi di alcolologia, figli di un dio minore?

- All'inizio nati in modo spontaneistico, dalla scelta di alcuni operatori e dalla pressione delle associazioni di volontariato e non da una specifica programmazione sanitaria
- Non vi sono normative che ne definiscano né l'organizzazione né l'organico (in genere operano con il personale che fu attribuito ai SerT, per le droghe illegali, dalla L.309/90)
- Sono servizi a bassa complessità sanitaria (quasi nulla all'inizio, quando di fatto l'attività prevalente era l'aggancio, l'avvio dell'astinenza, la formazione di base della famiglia e il successivo l'invio ai CAT; in crescita negli anni con una progressiva professionalizzazione e la comparsa di nuovi farmaci) ma ad elevata complessità relazionale.
- Il lavoro di rete con l'esterno è di assoluta rilevanza per l'efficacia del servizio
- Rispetto agli esiti le competenze "umane" degli operatori hanno spesso pari se non maggior rilevanza di quelle "tecniche"

Come accreditare servizi siffatti?



Disagio giovanile e problemi alcol correlati:
conoscenza, innovazione e sperimentazione
Jugendprobleme und alkoholbezogene Probleme:
Wissen, Innovation und Experimentierung

A.D.R.I.A.
Alcohol Drinking Awareness

Accreditamento fra pari dei servizi di alcologia 1° tornata (2010)

Il progetto DiGiPAC “Disagio giovanile e problemi alcol correlati: conoscenza, innovazione e sperimentazione”, finanziato dal Programma Interreg IV Italia-Austria 2007-2013, coinvolge la Regione F.V.G. (Lead Partner), la Regione Veneto e il Land della Carinzia (Partner attuatori). 5 Workpackages:

WP1 “Valorizzazione delle conoscenze locali (norme, politiche, pratiche)”:

WP2 “Sviluppo di un sistema di accreditamento tra pari”

WP3 “Azioni pilota di accompagnamento alla *Peer Education*”:

WP4: “comitato scientifico-tecnico per il mainstreaming”

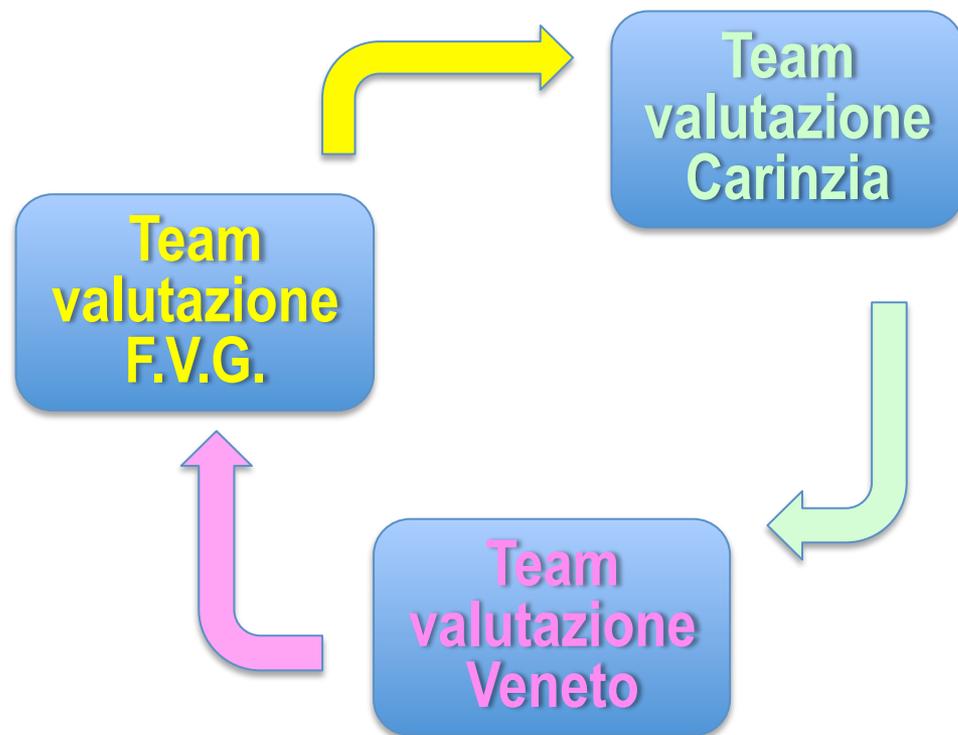
WP5 “Comunicazione istituzionale e divulgazione”:



Due servizi alcolologici, uno territoriale e uno residenziale per ogni regione partecipante (Friuli Venezia Giulia, Veneto e Carinzia)

Provincia Udine: Alcologia Residenziale San Daniele, Alcologia Territoriale Tolmezzo
Provincia Belluno: Alcologia Residenziale Auronzo, Alcologia Territoriale Belluno
Land Carinzia: Sondernkrankenhaus de La Tour di Treffen, Neustart di Klagenfurt

Ogni area visita e valuta un'altra area, con il presupposto che valutatore e valutato non si incrocino per evitare influenze nella valutazione



Dall'esperienza INTERREG si passa all'applicazione regionale

Accreditamento fra pari dei servizi di alcologia: 2° tornata

Coinvolge tutte le ASS del Friuli Venezia Giulia (ott/dic 2011)

**ASS1: Alcologia (residenziale/
territoriale) di Trieste**

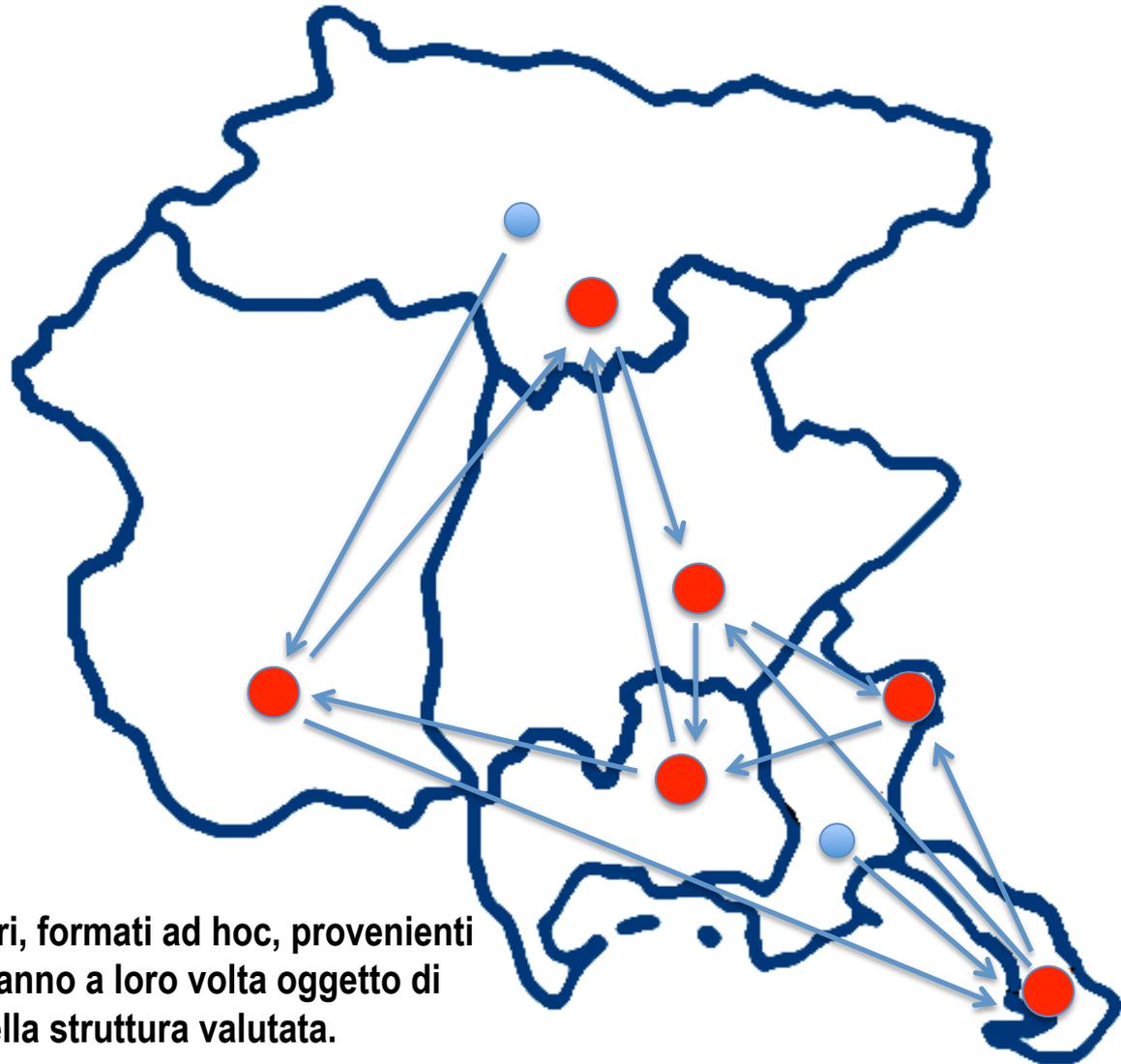
**ASS2: Alcologia territoriale sede
di Gorizia**

**ASS3: Alcologia territoriale sede
di Gemona**

**ASS4: Alcologia territoriale sede
di Udine**

**ASS5: Alcologia territoriale sede
di Gorizia**

**ASS6: Alcologia territoriale sede
di Pordenone**



Ogni struttura viene visitata da due operatori, formati ad hoc, provenienti da altre due diverse strutture che non saranno a loro volta oggetto di valutazione da parte di operatori della struttura valutata.

Manuale per il rilevamento dei dati osservati, preliminarmente costruito ad hoc e composto da 99 items (requisiti), suddivisi in 7 dimensioni e 35 descrittori

Dimensioni	Descrittori
Requisiti strutturali del servizio (18 requisiti)	Ubicazione Accessibilità Funzionalità strutturale Adeguatezza dei locali (caratteristiche tecniche)
Struttura organizzativa del servizio (11 requisiti)	Analisi della struttura organizzativa Organigramma/composizione dell'organico Rapporto tra dotazione organica e professionalità Distribuzione dei ruoli Contratti di lavoro Leadership
Gestione dei processi (32 requisiti)	Qualità del trattamento Definizione procedura di accoglienza/presa in carico Definizione delle procedure medico legali Definizione delle procedure di programma terapeutico Chiara definizione di una metodologia di lavoro Chiara definizione dei protocolli operativi Utilizzo di strumenti diagnostici Quantità e qualità di risorse Quantità e qualità di attività svolte

Dimensioni	Descrittori
Valutazione (8 requisiti)	Come si fa valutazione dei risultati Quali strumenti vengono utilizzati nella valutazione dei trattamenti Orientamento al risultato
Attenzione alle esigenze/ richieste degli utenti (15 requisiti)	Accoglienza/accettazione dell'utente Valutazione della qualità del servizio da parte dell'utente Recupero del punto di vista dell'utente e del cittadino Garanzia dei diritti degli utenti Analisi dei tempi concessi agli utenti
Rapporti con Enti ed istituzioni del territorio (15 requisiti)	Modalità di integrazione con il territorio Rapporti tra alcolologia e associazionismo Modalità di integrazione con i servizi sociali e sanitari
Clima interno (15 requisiti)	Clima interno Clima lavorativo e soddisfazione professionale degli operatori Soddisfazione degli operatori Valorizzazione dei contributi professionali dei singoli operatori Comunicazione organizzativa

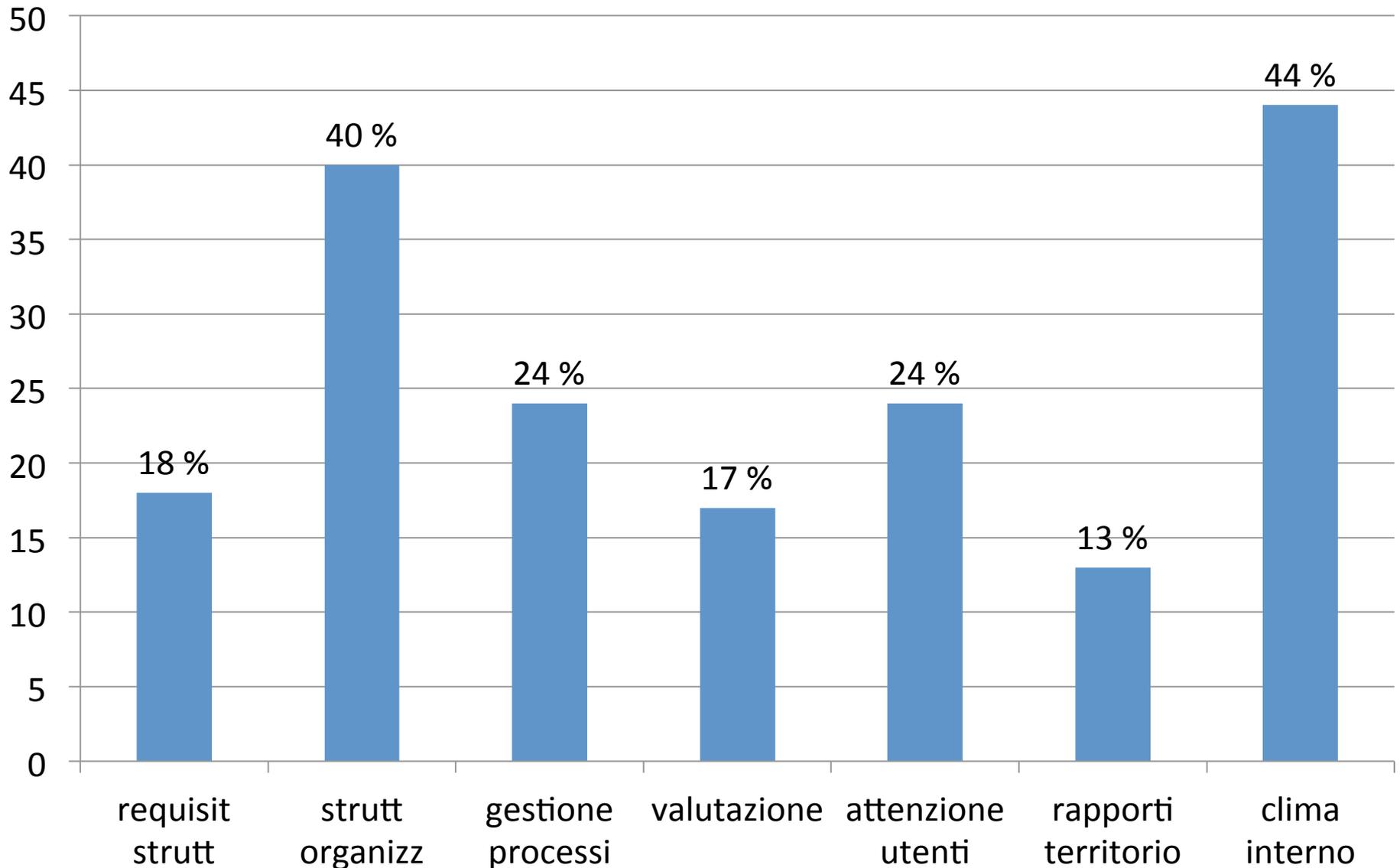
La valutazione di ogni item va da 1 a 4. Per ogni dimensione e per ogni descrittore sono stati calcolati la somma, la media, il massimo teorico (se la struttura avesse ottenuto 4 in tutti gli item) e lo scarto tra massimo teorico e il punteggio effettivo. Questo scarto è stato chiamato Delta e, per rendere paragonabili le strutture fra loro, convertito in percentuale.

Esempio pagina del manuale di rilevazione per l'accreditamento

N° requisito	Dimensione	Descrittore	Descrizione del requisito	Specifiche rispetto al significato del requisito	Possibili categorie di strumenti per rilevare la conformità	Modalità attribuzione punteggi	Note
1	Requisiti strutturali del servizio	Ubicazione	Il servizio è ubicato in un contesto di diversi servizi socio-sanitari	Non si tratta di servizi 'ghettizzati'	Osservazione diretta + domande al gruppo dei valutati	<p>1 = Il servizio è isolato (dal punto di vista fisico ed organizzativo) rispetto agli altri servizi socio-sanitari che sono di difficile raggiungibilità (> 30 minuti)</p> <p>2 = Il servizio è isolato (dal punto di vista fisico ed organizzativo) rispetto agli altri servizi socio-sanitari che però sono di facile raggiungibilità (< 30 minuti)</p> <p>3 = Il servizio si trova accanto (dal punto di vista fisico) ad altri servizi socio-sanitari</p> <p>4 = Il servizio si trova all'interno (dal punto di vista fisico ed organizzativo) di un contesto con altri servizi socio-sanitari</p>	
2			Il servizio è facilmente raggiungibile anche con l'utilizzo di mezzi pubblici		Osservazione diretta + domande al gruppo dei valutati	<p>1 = Il servizio è difficilmente raggiungibile e non ci sono mezzi pubblici per raggiungerlo</p> <p>2 = Il servizio è difficilmente raggiungibile e ci sono scarsi mezzi pubblici</p> <p>3 = Il servizio è facilmente raggiungibile ma ci sono scarsi mezzi pubblici</p> <p>4 = Il servizio è facilmente raggiungibile, anche con l'utilizzo di mezzi pubblici</p>	
3		Accessibilità	All'esterno e all'interno del servizio è presente una segnaletica orientativa chiaramente visibile e comprensibile		Osservazione diretta	<p>1 = Sia all'esterno che all'interno non è presente nessuna segnaletica orientativa</p> <p>2 = Solo in uno dei due contesti (all'interno o all'esterno) del servizio è presente una segnaletica orientativa che è poco visibile e comprensibile</p> <p>3 = la segnaletica è presente in entrambi i contesti (esterno ed interno) ma non è chiaramente visibile e comprensibile</p> <p>4 = Sia all'esterno che all'interno è presente una segnaletica orientativa chiaramente visibile e comprensibile</p>	

Aspetti critici: anche per la tempistica ristretta il manuale ha in parte sofferto della mancanza di una sperimentazione di prova. Utilizzandolo ci si è infatti accorti che non tutti i requisiti erano descritti in modo da poter attribuire con certezza e in modo oggettivo il punteggio. Inoltre la rilevanza dei diversi requisiti, che pure hanno tutti eguale peso, appariva disomogenea.

Delta regionali per dimensioni



Delta di ogni struttura per dimensioni

	Requ strutt	Stutt organizz	Gestione processi	valutazione	Attenzione utenti	Rapporti con enti territorio	Clima interno
Az1	8%	9%	9%	0%	10%	6%	23%
Az2	16%	42%	20%	0%	19%	11%	48%
Az3	34%	54%	28%	19%	17%	15%	54%
Az4	16%	45%	37%	38%	28%	19%	50%
Az5	25%	58%	30%	31%	33%	19%	40%
Az6	17%	44%	24%	19%	36%	8%	52%

Nota: bias per ASS1 in quanto unica alcolologia residenziale e già certificata Iso 9001

Aree di miglioramento comuni...

- Clima interno*
- Soddisfazione degli operatori*
- Valutazione della qualità del servizio
- Rapporto tra dotazione organica e professionalità
- Definizione di protocolli operativi
- Analisi struttura organizzativa
- Distribuzione dei ruoli

** Nota: il problema è soprattutto l'assenza di procedure*



Considerazioni generali

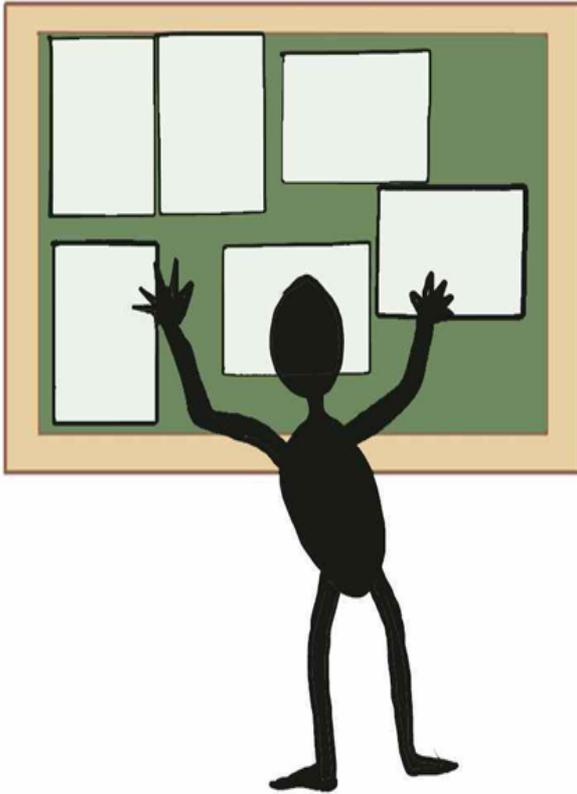
L'esperienza dell'accREDITamento fra pari è stata vissuta positivamente dagli operatori. La curiosità e l'interesse per una reciproca conoscenza sono stati più forti della preoccupazione per la valutazione.

L'idea che anche servizi ad elevata "informalità efficace", come i servizi di Alcologia, possano essere valutati e accreditati è per i servizi stessi culturalmente innovativa.

Il percorso ha confermato il buon livello di omogeneità fra i servizi alcolologici della Regione



Alcune note specifiche



Come già detto, per un futuro riutilizzo lo strumento di valutazione andrebbe rivisitato e ottimizzato

Molti requisiti riguardavano l'esistenza di procedure che però, quando esistenti, sono quasi sempre diramate dalla Direzione Aziendale per tutti i servizi e non specifici per le alcolie.

Com'era peraltro prevedibile, la mancanza di formalizzazione non riflette la buona operatività, soprattutto nelle strutture più piccole (con pochissimi operatori la formalizzazione di alcuni passaggi non viene percepita come rilevante e quindi non attivata, abbassando di conseguenza il rating). All'opposto un alto livello di formalizzazione delle procedure non necessariamente corrisponde a un più elevato livello di efficacia.

Il descrittore con delta più basso (ovvero con punteggi più alti) è quello del rapporto con il territorio, a conferma dell'assoluta centralità di questo tema nel lavoro alcolico.

I descrittori con delta più elevato (40-44%) sono quelli sulla strutturazione organizzativa e sul clima interno. Nel primo caso il dato è espressione dello storicamente elevato livello di informalità di questi servizi. Nel secondo non è espressione di cattivo clima interno, ma della mancanza di procedure di cui, come detto sopra, non si era in genere percepita la necessità.