

## 6<sup>a</sup> Conferenza Nazionale GIMBE

Verso un approccio di sistema alla Clinical Governance

Bologna, 11 febbraio 2011

### AUDIT CIVICO PIEMONTE 2009-2010 Come i cittadini valutano la ASL TO3?

**Davide Minniti, Maurizio Dore**

Ospedali Riuniti di Rivoli (TO)

## BACKGROUND

- Attraverso l'Audit Civico, le organizzazioni civiche e di volontariato promuovono la valutazione della qualità di servizi e prestazioni sanitarie, cogliendo istanze prioritarie da portare ai livelli decisionali della pianificazione sanitaria, perché si trasformino in attività concordate da monitorare e valutare nella più assoluta trasparenza
- L'aspetto che caratterizza maggiormente l'Audit Civico è il ruolo del cittadino, che partecipando attivamente alla rilevazione dei dati integra le attività di ascolto e quelle di raccolta dati partecipando alla valutazione dei risultati

## OBIETTIVI

- Valutare la qualità delle prestazioni e dei servizi
- Rendere trasparente e verificabile l'azione
- Identificare le priorità da portare ai livelli decisionali della pianificazione sanitaria

## METODI (1)

- L'Audit Civico integra tre approcci metodologici:
  - analisi civica
  - normative per sostenere la partecipazione dei cittadini alla valutazione dei servizi
  - procedure della qualità
- Il totale delle aziende coinvolte, nel corso degli anni, nell'Audit civico è pari a 134, circa un terzo delle aziende sanitarie italiane.

## METODI (2)

### Giugno 2009

- Convenzione tra Cittadinanzattiva, Regione Piemonte e l'AReSS per l'utilizzo dell'Audit Civico in tutte le aziende sanitarie della Regione Piemonte

### Dicembre 2009

- Completamento delle attività di Audit Civico

### Febbraio 2010

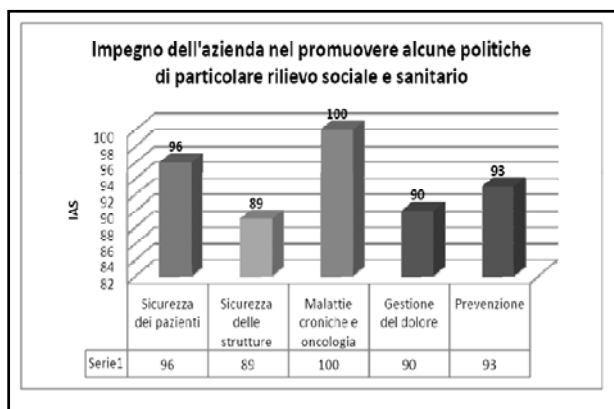
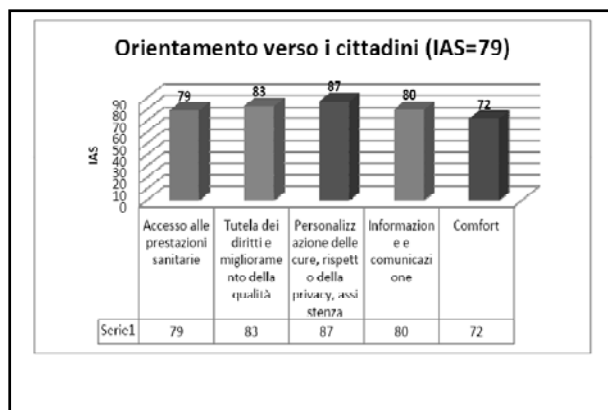
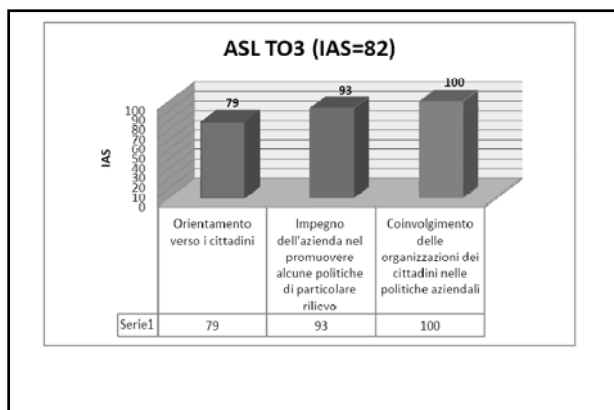
- Elaborazione informatica e analisi dei dati

### Marzo 2010

- Inizio dei rapporti di valutazione a livello delle singole aziende sanitarie
- Redazione di un report definitivo in sede regionale

## METODI (3)

- Per una valutazione oggettiva e multidimensionale della qualità assistenziale e delle attività dell'ASL sono state individuate le seguenti componenti:
  1. Orientamento ai cittadini da parte delle aziende sanitarie
  2. Impegno dell'Azienda Sanitaria nel promuovere alcune politiche di particolare rilievo sociale e sanitario.
  3. Coinvolgimento delle organizzazioni civiche nelle politiche aziendali
- L'**Indice di Adeguamento agli Standard (IAS)** ha fornito informazioni di carattere più generale sui fattori e sulle componenti presi in considerazione.



## LIMITI

- Soggettività nel giudizio ("percezione", non dato reale, misurato)
- "Effetto memoria": il ricordo può distorcere il giudizio
- Diversa sensibilità dei singoli cittadini verso i vari aspetti del servizio

## CONCLUSIONI

Grazie anche al *benchmarking*, le informazioni raccolte dall'Audit Civico hanno permesso di:

- potenziare la capacità delle organizzazioni dei cittadini di interloquire con le Direzioni delle Aziende Sanitarie;
- promuovere cambiamenti concreti e, spesso, a basso costo;
- rendere più trasparente la gestione delle Aziende Sanitarie e degli ospedali nei confronti dei cittadini.