



ODG
000291

Consiglio Regionale della Lombardia Gruppo Consiliare +Europa con Emma Bonino

Via Fabio Filzi, 22 - 20124 Milano

Tel +39 02.6748.6314 – 02/6748.6377

europacon.emmabonino@consiglio.regione.lombardia.it

PROGETTO DI LEGGE N. 40

Bilancio di previsione 2019 – 2021 e relativo documento tecnico di accompagnamento

ORDINE DEL GIORNO

Oggetto: introduzione di questionari on line per misurare la soddisfazione dell'utenza alla dimissione dagli ospedali lombardi.

IL CONSIGLIO REGIONALE,

Premesso che

nonostante nel sistema sanitario lombardo, fin dall'approvazione della legge 31/1997, siano stati introdotti criteri organizzativi che hanno ridisegnato la gestione degli ospedali lombardi secondo un ottica aziendale, le strutture sanitarie non possono essere considerate a tutti gli effetti solo aziende in quanto erogano servizi che hanno a che fare con i diritti fondamentali dei cittadini;

il DRG, meccanismo di rimborso regionale delle prestazioni erogate dalle strutture sanitarie, non tiene conto in alcun conto il tema della qualità di cura percepita dai pazienti, un aspetto molto importante soprattutto se considerato in maniera complessiva e strutturata;

Considerato che

molti reparti adottano già questionari di soddisfazione dell'utente, ma solo per uso interno, in particolare per comprendere come migliorare non solo la qualità delle cure, ma aspetti non secondari come l'accoglienza, la pulizia percepita, la cortesia del personale ecc..., in assenza però di una strutturazione capillare e sistematica e senza una regia che consenta di utilizzare i dati raccolti come criterio reale e misurabile di valutazione dei servizi offerti;

negli ultimi anni si è assistito ad una crescita dei fenomeni di litigiosità e frustrazione da parte degli utenti che ha determinato un aumento delle denunce, spesso immotivate, nei confronti del personale sanitario e che potrebbe essere almeno parzialmente evitata consentendo agli utenti di esprimersi attraverso sistemi di valutazione con conseguenze reali e misurabili e permetterebbe, tra l'altro, ai pazienti che hanno ricevuto buone cure di manifestare in modo ufficiale il proprio apprezzamento;

nel PCP 2018 - Ambito dei livelli di garanzia per l'utente, sono stati inseriti alcuni nuovi ambiti di controllo finalizzati a verificare se le strutture di erogazione garantiscono un buon livello di servizio, dal punto di vista dell'utente ed in particolare si richiama il seguente punto: *"Considerare e ricondurre la prospettiva dell'utilizzatore del servizio tra gli strumenti di controllo sull'unità d'offerta rappresenta un elemento di*

novità. Si tratta di attività di controllo, non ricompresa tra le funzioni tradizionalmente esercitate dai NOC, in particolare: controlli sulla Qualità percepita dall'utente (Customer Satisfaction)"

La approvazione nel Programma Regionale di Sviluppo dell'XI legislatura dell'emendamento n. 310: "In termini di vera customer satisfaction, la Regione si farà carico di sperimentare questionari di dimissione che valutino la qualità percepita e che abbiano un impatto economico simbolico, ma sufficientemente significativo sul DRG rimborsato".

L' Agenzia di controllo del sistema sociosanitario lombardo ha tra i suoi compiti la verifica della customer satisfaction (l.r.23/2015) e che nella relazione 2017 alla Commissione sanità, si proponeva con un approccio originale ed innovativo riconoscendo che:

- i sistemi di misurazione della Customer Satisfaction stanno assumendo a livello internazionale un ruolo sempre più rilevante nel monitoraggio dei servizi sociosanitari;
- ACSS ha analizzato i Questionari di Customer (oltre 410.000 record -Anno 2016), senza considerare strumenti dalle conseguenze reali e misurabili nei confronti dei "sistemi reparto";

Impegna la Giunta

A valutare con l'Agenzia di controllo del sistema sociosanitario lombardo, in collaborazione le ASST e le ATS, l'introduzione di nuovi strumenti di misurazione della customer satisfaction, attraverso la compilazione da parte dell'utente, al momento della dimissione o al termine di un percorso di cura, di un questionario on-line inoltrato direttamente alla D.G. regionale competente, attraverso il quale la Regione valuterà - secondo criteri definiti in precedenza, che non pregiudichino l'equilibrio finanziario della struttura e che al contempo incentivino gli operatori a migliorare i propri indicatori - il rimborso pieno della prestazione o eventuali decurtazioni o premialità, in misura variabile fino al 5%, basate sul livello di soddisfazione dell'utenza, superando l'attuale sistema che prevede un automatismo assoluto tra le prestazioni erogate e il DRG rimborsato, con l'obiettivo di innescare un modello virtuoso che favorisca le strutture che garantiscono un elevato grado di soddisfazione e generando in quelle meno virtuose la necessità di adeguare i propri servizi.

Michele Usuelli
(+Europa con Emma Bonino)



STRADA

DOCUMENTO PERVENUTO
ALLE ORE 1240
DEL 13 DIC 2018

SERVIZIO SEGRETERIA
DELL'ASSEMBLEA CONSILIARE

