

Studio medico di base – Qualità certificata

Descrizione del programma

Aggiornato a dicembre 2022

Sommario

1. Introduzione	3
2. La procedura di certificazione	4
3. Gli indicatori EQUAM	7
4. I criteri minimi	8
5. Il sondaggio tra i pazienti	9
6. Sviluppo del programma e letteratura.....	10

1. Introduzione

L'assistenza medica di base è il primo punto di riferimento per i pazienti e un'interfaccia fondamentale nel sistema sanitario. Le competenze dei professionisti della salute danno i massimi risultati solo nell'ambito di strutture e processi validi dal punto di vista organizzativo e medico. Il programma di certificazione EQUAM per gli studi medici di base sostiene queste competenze.

I sondaggi, l'analisi di documenti e la visita allo studio medico da parte di un auditor forniscono allo studio punti di riferimento e una valutazione della sua gestione della qualità, e aiutano a scegliere le misure di miglioramento.

Gli indicatori di qualità EQUAM non coprono l'intera gestione della qualità di uno studio medico di base, ma l'intento del gruppo di sviluppo era di porre basi solide per realizzarla.

In generale le disposizioni di legge non fanno parte delle certificazioni EQUAM. Tuttavia, in considerazione dell'eterogeneità del sistema sanitario svizzero organizzato a livello cantonale, può capitare che singoli requisiti legali siano controllati nell'ambito di questo programma.

Per l'ottenimento della certificazione EQUAM devono essere soddisfatti quattro criteri:

- 1. Lo studio medico soddisfa tutti i criteri minimi di EQUAM¹.**
- 2. Lo studio medico raggiunge un punteggio totale pari ad almeno il 50 % del massimo dei punti².**
- 3. Lo studio medico definisce almeno tre misure di miglioramento della qualità.**
- 4. Nell'anno successivo alla certificazione, lo studio medico invia un breve rapporto intermedio e definisce due ulteriori misure di qualità.**

¹ Criteri minimi: vedi pagina 8.

² Indicatori: vedi pagina 7. Gli indicatori sono conteggiati nel seguente modo:

completamente soddisfatto = 1 punto (100 %); parzialmente soddisfatto = 0,5 punti (50 %); non soddisfatto = 0 punti (0 %)

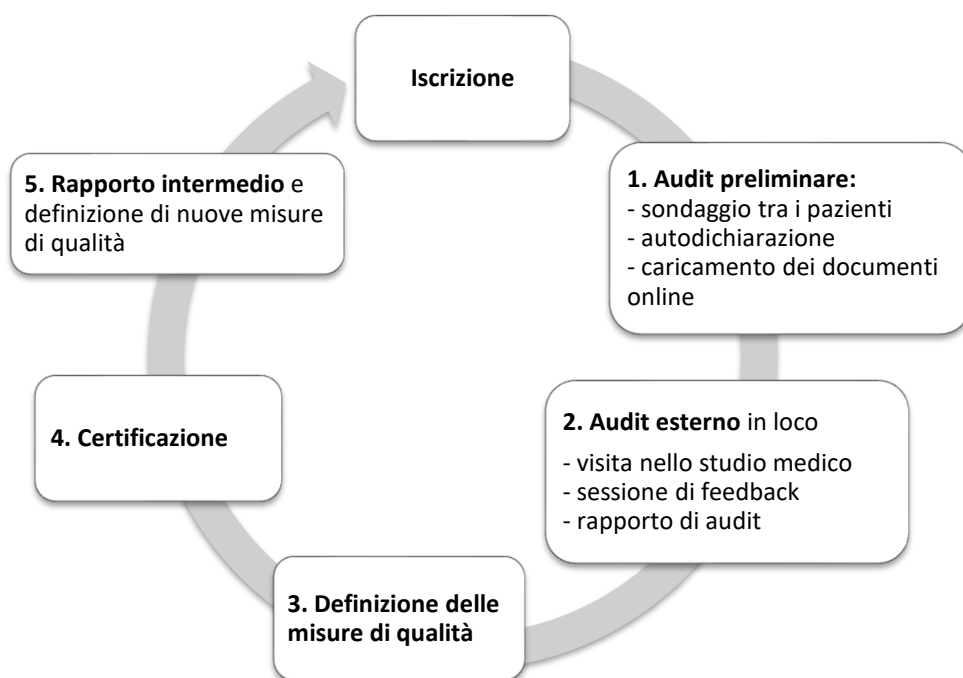
2. La procedura di certificazione

Il primo passo verso la certificazione è l'iscrizione tramite il modulo di registrazione di EQUAM. Nel modulo lo studio medico fornisce indicazioni sulle dimensioni dello studio e sulla scelta del sondaggio tra i pazienti (vedi pagina 9). Dopo aver ricevuto queste informazioni, EQUAM invia allo studio medico un contratto e un preventivo dei costi per tre anni. Solo in pochi casi eccezionali è possibile una certificazione comune di studi medici con più sedi.

Dopo la firma del contratto inizia il processo di certificazione. EQUAM raccomanda a ogni studio medico di designare un responsabile del progetto, sia come persona di contatto per le questioni organizzative sia per coordinare le responsabilità all'interno del team.

Il servizio clienti di EQUAM informa lo studio medico tramite e-mail su tutti i compiti successivi e lo guida passo dopo passo attraverso il processo. All'inizio, EQUAM assegna un auditor allo studio medico e fornisce i dati per l'accesso alla piattaforma online.

Figura 1: Il ciclo di certificazione triennale



Sondaggio tra i pazienti

Eseguire un sondaggio tra i pazienti è obbligatorio per tutti i medici partecipanti e in genere è il primo passaggio del processo di certificazione. I pazienti del medico di famiglia compilano un questionario nella sala d'aspetto prima di incontrare il medico. Il questionario può essere cartaceo o compilato in formato digitale su un tablet. I materiali sono forniti da EQUAM, che si occupa anche dell'analisi delle risposte. Ulteriori dettagli sul sondaggio tra i pazienti sono riportati a pagina 9.

Autodichiarazione

Dopo aver ricevuto l'invito dal servizio clienti, lo studio medico deve rispondere a un breve questionario sulla piattaforma online sull'adempimento dei criteri minimi. In seguito l'auditor prenderà contatto per fissare un appuntamento per la visita allo studio medico.

Caricamento dei documenti

Al più tardi 6 settimane prima della visita di audit (dopo aver ricevuto l'invito corrispondente), i documenti necessari devono essere caricati sulla piattaforma online. Insieme ai documenti bisogna fornire informazioni su come tali documenti soddisfano i criteri di EQUAM. Sono richiesti i seguenti documenti:

- link al sito web o opuscolo dello studio medico;
- piano sulla protezione dei dati che soddisfi i criteri minimi;
- piano per l'igiene e la sicurezza sul lavoro;
- qualora negli ultimi dodici mesi sia stato eseguito o sia previsto un controllo del farmacista cantonale: attestato o preavviso del controllo. (Questo serve solo come informazione per EQUAM e non deve essere presente)

La Fondazione EQUAM non emana disposizioni sulla struttura dei documenti.

Visita allo studio medico

L'audit consiste in una visita accompagnata dell'auditor presso lo studio medico. Il piano della visita viene inviato preliminarmente allo studio medico. Nell'ambito di colloqui con i rispettivi responsabili (medico, ASM, responsabile delle risorse umane e/o della qualità) sono discussi e valutati diversi indicatori; inoltre sono esaminati documenti scelti.

Sessione di feedback

La sessione di feedback segna la conclusione della visita nello studio medico. La direzione dello studio medico dovrebbe essere presente. Possono essere invitati altri collaboratori. L'auditor fornisce il suo parere sui riscontri effettuati e – se sono già disponibili – sulle analisi dei sondaggi. Sono discussi insieme gli obiettivi e le misure di miglioramento della qualità.

Rapporto di audit

Alla conclusione dell'audit l'auditor redige un rapporto e formula raccomandazioni per il miglioramento della qualità.

Definizione delle misure di qualità

Dopo aver ricevuto il rapporto, lo studio medico definisce almeno tre misure di miglioramento della qualità. Prima della domanda per il rilascio della certificazione, l'auditor valuta se le misure proposte sono adeguate. La Fondazione EQUAM può richiedere ulteriori miglioramenti.

Certificazione

Se tutti i requisiti sono soddisfatti, lo studio medico viene certificato. La decisione formale di certificazione viene presa sulla base della raccomandazione dell'auditor dalla Commissione di certificazione o da uno specialista delegato dalla Commissione.

Rapporto intermedio e definizione di nuove misure di qualità

Nell'anno successivo alla certificazione, EQUAM invita lo studio medico a redigere un breve rapporto intermedio sulle misure di qualità definite. In poche righe deve essere spiegato come sono state attuate le misure e in che misura sono stati raggiunti gli obiettivi previsti. Inoltre, lo studio medico definisce almeno due ulteriori misure di miglioramento della qualità.

Iscrizione alla ricertificazione

Nella seconda metà del periodo di certificazione triennale, lo studio medico decide se intende chiedere una ricertificazione. Dopo il corrispondente invito di EQUAM, può iscriversi a un nuovo ciclo di certificazione.

Avvertenze importanti

Se, contrariamente alle aspettative, l'auditor constata durante la visita allo studio medico che **un criterio minimo non è soddisfatto**, quest'ultimo deve essere soddisfatto e attestato entro un termine prestabilito. In caso contrario non sarà possibile rilasciare il certificato. In seguito, i criteri minimi dovranno rimanere soddisfatti per l'intero periodo di validità di tre anni. Se al momento della ricertificazione un criterio minimo non è soddisfatto, la Commissione di certificazione di EQUAM decreta una sospensione. In questo caso, un nuovo audit è possibile solo dopo sei mesi.

Protezione dei dati: nell'ambito dell'audit è possibile che l'auditor prenda visione di cartelle cliniche non anonimizzate dei registri e dell'intero pool di pazienti. Gli auditor sono soggetti per contratto all'obbligo del segreto professionale nel quadro del loro mandato di audit, che vale anche oltre la durata del contratto.

3. Gli indicatori EQUAM

Gli indicatori EQUAM (chiamati anche standard) sono una lista di controllo sulla base della quale viene valutata la gestione della qualità nello studio medico. Gli indicatori per gli studi medici di base sono suddivisi in cinque dimensioni, che si suddividono a loro volta in sotto-dimensioni.

L'elenco dettagliato degli indicatori attuali è riportato in un documento separato, accessibile gratuitamente al seguente indirizzo: <https://www.equam.ch/it/download/>.

Tabella 1: Dimensione Norme EQUAM

Settore	Dimensione	Numero di indicatori
Infrastruttura	Disponibilità, accesso e locali	5
	Attrezzatura, dotazioni di emergenza e medicinali	7
Pazienti	Gestione e protezione dei dati dei pazienti	7
	Gestione dei pazienti	10
	Prevenzione e promozione della salute	3
	Continuità	8
	Gestione dei pazienti	3
Team	Gestione del personale	8
	Formazione e perfezionamento	2
	Scambio professionale	3
	Sondaggio sulla cultura della sicurezza de parte del personale	3
Coordina- mento con esterni	Trasferimenti e incarichi	5
	Feedback di medici curanti esterni	3
	Scambio con altri medici curanti	2
Qualità e si- curezza	Igiene e sicurezza sul lavoro	3
	Gestione di eventi critici	4
	Gestione delle emergenze	2
	Sviluppo e politica della qualità	3

4. I criteri minimi

I criteri minimi sono un requisito fondamentale per la certificazione EQUAM. Fanno parte degli indicatori EQUAM e sono riportati nell'elenco sottostante.

Tabella 2: Elenco di criteri minimi EQUAM

Code	Criteri minimi
1.1.2	L'annuncio in segreteria telefonica è comprensibile, registrato in tedesco standard, francese o italiano e fornisce informazioni sull'assistenza al di fuori degli orari di ricevimento.
1.2.1a	Lo studio medico garantisce la manutenzione dell'attrezzatura NB. È necessario un defibrillatore personale come parte dell'equipaggiamento.
1.2.1b	L'attrezzatura dello studio è attualmente sottoposta a manutenzione.
1.2.4	Lo studio medico conserva i medicinali soggetti alla legge sugli stupefacenti in un armadio chiuso e ancorato.
2.4.1	Lo studio medico dispone di un piano scritto sulla protezione dei dati, che soddisfa almeno i seguenti requisiti di contenuto: <ul style="list-style-type: none"> - Nomina di una persona responsabile e dei suoi compiti. - Come si garantisce che i dati dei pazienti non possano essere visualizzati da terzi. - Mantenere la discrezione alla reception. - Procedure per il rilascio tempestivo dei dati ai pazienti.
2.4.2	Nello studio medico i dati dei pazienti non sono accessibili a terzi non autorizzati.
2.4.4	I pazienti possono visionare e ricevere i propri dati.
2.7.6	Lo studio medico dispone di un modello per le terapie farmacologiche e ne regola la pubblicazione.
2.8.1	Negli ultimi 24 mesi è stato eseguito un sondaggio convalidato tra i pazienti, la cui valutazione è a disposizione dello studio.
3.4.3	L'intero team dello studio medico svolge riunioni regolari e strutturate.
4.2.2	Lo studio medico garantisce che i risultati di analisi approfondite siano visionati tempestivamente da un medico.
5.1.2	Sono disponibili i dispositivi necessari per la pulizia igienica delle mani.
5.1.3	Lo studio medico smaltisce i rifiuti speciali in modo sicuro e appropriato.
5.2.3	Lo studio medico ha una procedura per gestire gli eventi critici.
5.3.1	Lo studio medico dispone di un piano d'emergenza per le emergenze mediche.
5.3.2	Almeno l'80% del personale dello studio medico ha partecipato lo scorso anno a un corso di formazione sull'emergenza medica acuta.

5. Il sondaggio tra i pazienti

Al momento dell'iscrizione, lo studio medico decide quale dei due sondaggi tra i pazienti intende condurre nel quadro della certificazione. È possibile scegliere tra due sondaggi. In entrambi i casi si tratta di una cosiddetta «Patient Experience Measure» (PREM).

Sondaggio EUROPEP

Il questionario EUROPEP (Grol & Wensing 2000) fornisce informazioni su come i pazienti percepiscono il trattamento. Il sondaggio è condotto in formato cartaceo o digitale.

I questionari o i tablet sono consegnati a tutti i pazienti che arrivano nello studio medico di base, a condizione che siano già stati nello studio medico almeno una volta negli ultimi 12 mesi. Per i medici con un grado di occupazione superiore al 50 % si ambisce ad almeno 75 partecipanti, per i medici con un grado di occupazione fino al 50 % compreso ad almeno 40 partecipanti. Ogni medico riceverà un'analisi visuale in un rapporto separato, che illustra in modo intuitivo i settori con il maggior potenziale di miglioramento. Inoltre, lo studio riceverà un'analisi aggregata di tutti gli studi medici.

➔ I risultati dei sondaggi possono servire come base per le misure di miglioramento.

6. Sviluppo del programma e letteratura

Sviluppo del programma

Dal 2003 la Fondazione EQUAM (inizialmente in collaborazione con SwissPep) offre certificati per studi medici. Fino al 2017 la base per i certificati era l'EPA («European Practice Assessment» – Engels et al. 2005; 2006) sviluppato da un consorzio internazionale.

L'attuale certificato per studi medici della Fondazione EQUAM fa riferimento all'EPA come fonte importante. Inoltre, nella profonda revisione sono confluiti suggerimenti provenienti da set di standard di tutto il mondo (tra cui Starfield et al. 2009; Levitt et al. 2010; RACGP 2015).



Su queste basi e facendo tesoro delle esperienze della Fondazione e del feedback degli studi medici, nella primavera del 2017 la sede operativa di EQUAM ha rielaborato il catalogo degli indicatori, che nell'estate del 2017 è stato sottoposto a un'ampia valutazione a cui hanno partecipato ASM, medici e auditor. Un gruppo di lavoro in cui erano rappresentate le stesse professioni ha in seguito discusso gli indicatori e ne ha affinato i criteri. Nel corso di un ritiro a fine estate del 2017, il gruppo specialistico di EQUAM ha discusso a fondo il catalogo degli indicatori così creato e successivamente ha approvato la versione pilota del programma.

I nuovi sondaggi del programma per i collaboratori (Wet et al. 2010) e per i pazienti affetti da malattie croniche (Glasgow et al. 2005; Rosemann et al. 2007) sono stati testati e verificati durante la fase pilota 2017/2018.

Nel febbraio 2018, il gruppo specialistico ha approvato le revisioni dopo la fase pilota, che sono state integrate nella versione 1 attualmente in vigore. I programmi EQUAM sono sottoposti a revisione almeno una volta ogni 5 anni. Ogni anno sono inserite modifiche redazionali.

La Fondazione EQUAM ringrazia sentitamente tutte le persone che hanno contribuito alla realizzazione di questo programma per il loro impegno in favore della qualità e della sicurezza dei pazienti.

Bibliografia

- Engels, Y. et al. "Developing a framework of, and quality indicators for, general practice management in Europe". *Family Practice* 22 (2005): S. 215-222.
- Engels, Y. et al. "Testing a European Set of indicators for the evaluation of the management of primary care practices". *Family Practice* 23, no. 1 (2006): S. 137-147.
- Glasgow, R. E. et al. "Development and Validation of the Patient Assessment of Chronic Illness Care (PACIC)". *Medical Care* 43, no. 5 (2005): S. 436-444.
- Grol, R. & Wensing, M. *Patients evaluate general/family practice. The EUROPEP Instrument*. EUROPEP Group, 2000.
- RACGP - The Royal Australian College of General Practitioners. *Standards for General Practices - Fourth Edition*. Melbourne, 2015.
- Rosemann, T. et al. "Evaluation of a culturally adapted German version of the Patient Assessment of Chronic Illness Care (PACIC 5A) questionnaire in a sample of osteoarthritis patients". *Journal of Evaluation in Clinical Practice* 13 (2007): p. 806-13.
- Levitt, C. A. and Hiltz L. *Quality in Family Practice. Book of Tools*. Hamilton: McMaster Innovation Press, 2010.
- Starfield, Barbara, and L. Shi. "Manual for the primary care assessment tools." *Baltimore: Johns Hopkins University* (2009).
- Wet, C. et al. "The development and psychometric evaluation of a safety climate measure for primary care". *Quality and Safety in Health Care* 19 (2010): 578-854.

Cronologia delle modifiche

I verbali dettagliati delle modifiche della *base normativa* del programma di certificazione (elenco degli indicatori) sono disponibili su richiesta presso la sede operativa.

Versione	Revisione	Autore/autrice	Data
0 – 1.3	Negli anni 2003 - dicembre 2022, la descrizione del programma di certificazione era combinata con la base normativa (indicatori) in un unico documento. Un riassunto generale di tutte le modifiche eseguite in questo periodo è riportato nell'ultima pagina della «Descrizione del programma studio medico di base v1.3». Un elenco dettagliato delle modifiche in ordine cronologico della base normativa (indicatori) è ottenibile separatamente presso la sede operativa di EQUAM.	Istituto AQUA EQUAM SwissPep	2003 – dicembre 2022
Dicembre 2022	Dal dicembre 2022, la <i>Descrizione del programma</i> (il presente documento) è separata dalla base normativa per la certificazione (elenco degli indicatori).	J. Lehmann	07.12.2022