



Concetto

per l'audit esterno delle aziende del settore della
lungodegenza stazionaria nel Cantone dei Grigioni

Contenuto

1	Introduzione	2
1.1	Prefazione	2
1.2	Situazione iniziale	2
1.3	Delimitazione.....	2
2	Basi generali.....	3
3	Requisiti.....	3
3.1	Base.....	3
3.2	Selezione degli indicatori.....	3
4	Audit	4
4.1	Obiettivo dell'audit	4
4.2	Procedura dell'audit.....	4
4.3	Team di audit	5
5	Risultati dell'audit.....	5
5.1	Obiettivo	5
5.2	Valutazione	5
5.3	Condizioni & raccomandazioni	6
5.4	Rapporto relativo all'audit	6
6	Costi dell'audit	7

1 Introduzione

1.1 Prefazione

Questo concetto definisce la procedura dell'audit per le aziende del settore della lungodegenza stazionaria nel Cantone dei Grigioni¹. I seguenti capitoli definiscono i requisiti, l'audit, la classificazione/valutazione e altre caratteristiche della procedura.

1.2 Situazione iniziale

L'Ufficio dell'igiene pubblica dei Grigioni (UIP) è responsabile dell'autorizzazione, del finanziamento e della consulenza delle aziende del settore della lungodegenza stazionaria nel Cantone dei Grigioni. Le aziende ricevono un'autorizzazione d'esercizio per 10 anni e sono obbligate a detenere un sistema di gestione della qualità certificato (ISO 9001, SanaCert o simile). Fino ad oggi, i collaboratori/le collaboratrici dell'Ufficio dell'igiene pubblica effettuavano inoltre un'ispezione (un audit) prima della scadenza del periodo di autorizzazione. Durante l'audit, gli/le auditor emettevano condizioni e raccomandazioni che le aziende dovevano soddisfare. Sulla base dei risultati dell'audit e di altri requisiti, l'Ufficio dell'igiene pubblica rilasciava le autorizzazioni d'esercizio.

Secondo la filosofia del "Swiss Care Excellence Certificate" e degli "Indicatori Q-Care dei Grigioni", già utilizzati nell'ambito delle cure ambulatoriali nei GR, le aziende devono assumersi la responsabilità di un controllo attivo e orientato al futuro della gestione della qualità delle cure. L'obiettivo sovraordinato è quello di garantire una cura e un'assistenza sicure e orientate alle esigenze degli ospiti e delle ospiti delle strutture di lungodegenza stazionaria. Questa filosofia è attivamente sostenuta dall'Ufficio dell'igiene pubblica e significa anche una graduale rinuncia a requisiti operativi dettagliati. A tal fine, in futuro verranno svolti audit esterni con nuovi requisiti di gestione della qualità, in modo analogo al modello esistente per i servizi di cura e assistenza a domicilio nel Cantone dei Grigioni. I requisiti derivano dalla procedura "Swiss Care Excellence Certificate" (SCEC), che si basa su evidenze scientifiche. La nuova procedura viene applicata con i seguenti obiettivi:

1. Creazione di una base informativa per la concessione dell'autorizzazione d'esercizio
2. Sostegno alle aziende nello sviluppo della qualità delle cure

1.3 Delimitazione

Questo concetto descrive l'audit delle aziende con autorizzazione d'esercizio e ubicazione nel Cantone dei Grigioni. Non definisce in quali circostanze e condizioni vengono concesse le autorizzazioni d'esercizio. Il risultato di un audit è solo un elemento informativo per la decisione di concedere l'autorizzazione d'esercizio. Il mancato superamento di un audit non ha quindi alcuna influenza diretta sulla concessione dell'autorizzazione d'esercizio.

¹ Per una migliore leggibilità, nel concetto si utilizza il termine "aziende" invece di "aziende del settore della lungodegenza stazionaria nel Cantone dei Grigioni".

2 Basi generali

Le autorizzazioni d'esercizio vengono solitamente rilasciate alle aziende dall'Ufficio dell'igiene pubblica per un periodo di 10 anni. Prima della scadenza dell'autorizzazione d'esercizio, viene effettuato un audit. I primi audit secondo il nuovo sistema avranno luogo a partire dal 2024. Nel 2023 sono stati svolti tre audit pilota.

Le modifiche necessarie alla procedura possono essere apportate nell'ambito di un ciclo di autorizzazione di dieci anni.

3 Requisiti

3.1 Base

La specifica normativa della procedura SCEC contiene 119 indicatori misurabili (suddivisi in 10 standard o 28 criteri)². Dei 119 indicatori totali, 51 sono i cosiddetti indicatori di base. Per ottenere la certificazione secondo la SCEC, gli indicatori di base devono essere soddisfatti. Il requisito per la certificazione è quindi molto alto. Per questo motivo, per gli audit cantonali viene utilizzata solo una selezione di indicatori del modello SCEC. La selezione è completata da indicatori aggiuntivi specifici per il Cantone dei Grigioni che sono rilevanti per l'autorizzazione d'esercizio o che sono altrimenti un requisito del Cantone.

Il requisito si chiama "Indicatori Q-Care dei Grigioni per il settore della lungodegenza stazionaria"³.

3.2 Selezione degli indicatori

La scelta degli indicatori dal set di indicatori SCEC si basa sui seguenti criteri:

- requisito minimo per la qualità delle cure
- sicurezza per gli ospiti/le ospiti
- il massimo dei benefici possibili per le aziende e gli ospiti/le ospiti
- conformità ai requisiti per l'autorizzazione d'esercizio.

Secondo un confronto con i requisiti precedenti dell'Ufficio dell'igiene pubblica, tutti i requisiti precedentemente utilizzati per un'autorizzazione si ritrovano negli Indicatori Q-Care dei Grigioni, con poche eccezioni.

Un'eccezione è rappresentata dalle "Direttive di qualità per il rilascio di autorizzazioni d'esercizio per le case di cura, unità di cura[...] ", sezione "Requisiti, standard e strategie d'esercizio / QMS" dell'Ufficio dell'igiene pubblica, che non sono completamente coperti dagli indicatori disponibili. Di conseguenza, è stato definito un indicatore aggiuntivo specifico per i Grigioni (indicatore 33). I requisiti sono riportati nel documento "Indicatori Q-Care dei Grigioni per il settore della lungodegenza stazionaria" (si veda allegato 3).

² Specifica normativa – case per anziani e di cura, versione 01.01.2018

³ Indicatori Q-Care dei Grigioni_settore lungodegenza stazionaria

I singoli requisiti (indicatori) si differenziano per i seguenti aspetti:

- Momento dell'inoltro
Alcuni indicatori vengono verificati già prima dell'audit. A tal fine, le aziende inoltrano la documentazione richiesta prima dell'audit. I restanti indicatori vengono verificati alla giornata dell'audit (si veda la sezione 4.2).
- Ponderazione dei punti
Ogni indicatore è ponderato per un eventuale successivo punteggio e benchmarking, che non si applica al 2024.
- Rilevante per il superamento dell'audit
14 indicatori devono essere soddisfatti dalle aziende affinché l'audit sia considerato superato (per maggiori informazioni, si veda il capitolo 5.2).
- Spiegazione
Alcuni indicatori sono inoltre specificati con una spiegazione, al fine di aumentarne la comprensione.

4 Audit

4.1 Obiettivo dell'audit

Per consentire una valutazione da parte del team di audit, devono essere disponibili dei risultati in merito agli indicatori.

4.2 Procedura dell'audit

Il procedimento dell'audit si basa sulle seguenti fasi esemplari del processo.

Tabella 1: Panoramica del procedimento di un audit

Sottoprocesso		Descrizione
1	Preparazione per il nuovo anno di audit (anno precedente)	<ul style="list-style-type: none"> • Comunicazione dei dati delle aziende con audit a concret da parte dell'Ufficio dell'igiene pubblica • Presa di contatto dell'Ufficio dell'igiene pubblica con le aziende • Svolgimento di un evento informativo • Memorizzazione dei dati principali delle aziende
2	Programmazione degli audit	<ul style="list-style-type: none"> • Pianificazione degli audit • Invio del programma dell'audit
3	Preparazione	<ul style="list-style-type: none"> • Invio della documentazione per la preparazione dell'audit alle aziende • Inoltro dei documenti da parte delle aziende • Preparazione dell'audit da parte dell'amministrazione e del team di audit
4	Audit e stesura del rapporto (audit da svolgere entro la fine di settembre)	<ul style="list-style-type: none"> • Esecuzione dell'audit in loco • Stesura del rapporto relativo all'audit

5	Finalizzare il rapporto	<ul style="list-style-type: none"> • Controllo del rapporto relativo all'audit • Lettura del rapporto relativo all'audit da parte dell'azienda • Rapporto definitivo relativo all'audit alle aziende e all'Ufficio dell'igiene pubblica dei Grigioni
6	Rielaborazione in caso di condizioni	<ul style="list-style-type: none"> • Le aziende inoltrano i risultati dell'elaborazione delle condizioni a concret • I/le Lead Auditor esaminano i risultati e forniscono all'azienda un feedback sull'implementazione delle condizioni • L'Ufficio dell'igiene pubblica viene costantemente informato • Concret informa l'azienda e l'Ufficio dell'igiene pubblica sulla soddisfazione delle condizioni
7	Conclusione	<ul style="list-style-type: none"> • Se tutti gli indicatori minimi vengono soddisfatti, l'Ufficio dell'igiene pubblica conferma all'azienda che i requisiti per l'autorizzazione d'esercizio in base alla Legge sanitaria e all'Ordinanza relativa alla Legge sanitaria sono stati soddisfatti.

4.3 Team di audit

Il team di audit è composto da 2 auditor della concret SA. Il profilo dei requisiti per gli/le auditor corrisponde quindi al profilo dei requisiti per gli/le auditor che effettuano anche l'audit nella procedura di certificazione SCEC. A causa delle caratteristiche linguistiche del Cantone dei Grigioni, questo profilo viene completato con la conoscenza dell'italiano.

5 Risultati dell'audit

5.1 Obiettivo

Il risultato dell'audit è un rapporto relativo all'audit che mostra lo stato della gestione della qualità delle cure da parte dell'azienda da una prospettiva esterna e indipendente. Il rapporto relativo all'audit contiene anche condizioni e raccomandazioni per l'ulteriore sviluppo della gestione della qualità delle cure. Il feedback è destinato a sostenere i responsabili delle aziende nello sviluppo sostenibile della qualità delle cure.

L'obiettivo dell'Ufficio dell'igiene pubblica è, da un lato, avere una base informativa per la concessione dell'autorizzazione d'esercizio e, dall'altro, riconoscere le aziende che necessitano miglioramenti nell'ambito delle cure (assenza di strutture, conoscenze professionali inadeguate, aree problematiche chiaramente riconoscibili). Con il verdetto "non superato", c'è la possibilità di adottare misure, ad esempio sotto forma di condizioni, un audit successivo, visite di sorveglianza, ecc. Inoltre, le aziende vengono incitate ad apportare miglioramenti.

5.2 Valutazione

Ogni indicatore viene valutato per stabilire se soddisfa i requisiti (soddisfatto o non soddisfatto). Ci sono indicatori selezionati che rappresentano un requisito minimo per la gestione della qualità. Sono chiamati indicatori minimi. Se i 14 indicatori minimi sono giudicati soddisfatti, l'audit si considera superato. Tuttavia, se anche solo 1 indicatore minimo viene valutato come non soddisfatto, l'audit viene valutato come non superato.

La selezione degli indicatori minimi si basa principalmente sulla ponderazione degli indicatori della procedura SCEC e in secondo luogo sull'attuazione realistica nella pratica. Sulla base di

questa e di altre considerazioni relative ai contenuti, sono state definite le seguenti aree tematiche e gli indicatori minimi che devono essere soddisfatti.

Tema	Indicatori
Strategia	2
Risorse umane	6, 7, 8, 10
Conoscenze professionali	11
Cure professionali	17, 18, 22
Gestione dei processi	24
Controllo di qualità	26
Gestione dei rischi	29, 31
Indicatori UIP	33

5.3 Condizioni & raccomandazioni

Per tutti gli indicatori minimi giudicati non soddisfatti, ci sono delle condizioni per le quali le aziende devono presentare dei risultati. Le aziende definiscono il termine per l'inoltro dei risultati. Tuttavia, la valutazione dei risultati deve essere completata al più tardi entro 9 mesi dopo l'esecuzione dell'audit.

Se altri indicatori, al di fuori dei 14 indicatori minimi definiti, non sono soddisfatti, viene formulata una "raccomandazione urgente", ma questo non ha alcun effetto sulla valutazione "superato/non superato".

Le raccomandazioni vengono fatte quando esiste un potenziale di miglioramento facilmente identificabile. L'elaborazione delle raccomandazioni è di libera scelta delle aziende.

5.4 Rapporto relativo all'audit

Nel rapporto relativo all'audit non viene fornito alcun feedback scritto per gli indicatori soddisfatti per i quali non vi è un'evidente necessità di miglioramento. Le condizioni, le raccomandazioni urgenti e le raccomandazioni vengono motivate a livello di contenuto.

6 Costi dell'audit

I costi degli audit si basano sulle ore impiegate per la pianificazione e lo svolgimento di un audit. Inoltre, a causa delle caratteristiche geografiche, vengono addebitate le indennità di viaggio per gli spostamenti degli/delle auditor. Queste sono le stesse per tutte le aziende su base solidale. Le tariffe forfettarie di viaggio includono il tempo di viaggio e le spese di viaggio e di alloggio. I costi e i prezzi indicati sono senza IVA e saranno fatturati alle aziende dopo l'audit. In caso di spese aggiuntive, all'azienda verranno addebitati 180 CHF all'ora (IVA esclusa) per gli/le auditor e 90 CHF all'ora (IVA esclusa) per l'amministrazione.

Prestazione		Onorario (CHF)
Audit in loco	Lead Auditor	1500
Preparazione, finalizzazione e rapporto relativo all'audit	Lead Auditor	2790
Audit in loco, revisione del rapporto relativo all'audit.	Co-auditor	1050
Pianificazione, check-out, rapporto relativo all'audit	Amministrazione	0
Indennità forfettaria delle spese di viaggio	Lead Auditor	550
Indennità forfettaria delle spese di viaggio	Co-auditor	250
	Totale (IVA esclusa)	6140

Allegati:

Principio normativo – Case per anziani e di cura, Swiss Care Excellence Certificate di concret; versione 01.01.2018
Disponibile alla pagina: www.concret-ag.ch/angebot/zertifizierung/ (in tedesco)

Indicatori Q-Care dei Grigioni

Disponibili alla pagina: www.gesundheitsamt.gr.ch

Publicato da:

Ufficio dell'igiene pubblica dei Grigioni
Hofgraben 5
7001 Coira

in collaborazione con

concret SA
Effingerstrasse 25
3008 Berna

Versioni del documento:

Data	Versione	
01.05.2024	0	- Adeguamento del concetto "per l'audit esterno dei servizi di cura e assistenza a domicilio del Cantone dei Grigioni con e senza mandato di prestazioni comunale " alle specificità del settore della lungodegenza nel Cantone dei Grigioni. Luca Müller (concret AG)
08.05.2024	1	- Chiarimenti e correzioni per la pubblicazione Luca Müller, Elsbeth Luginbühl (concret AG) Paula Berni, Marion Barandun (Ufficio dell'igiene pubblica dei Grigioni)
20.07.2024	1_IT	- Traduzione in italiano Ufficio dell'igiene pubblica dei Grigioni