

# **SISTEMA DI MONITORAGGIO E VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE**

## **LA TUTELA DELL'ANZIANO NON AUTOSUFFICIENTE: UN SISTEMA DI MONITORAGGIO CONDIVISO**

REGIONE  
TOSCANA

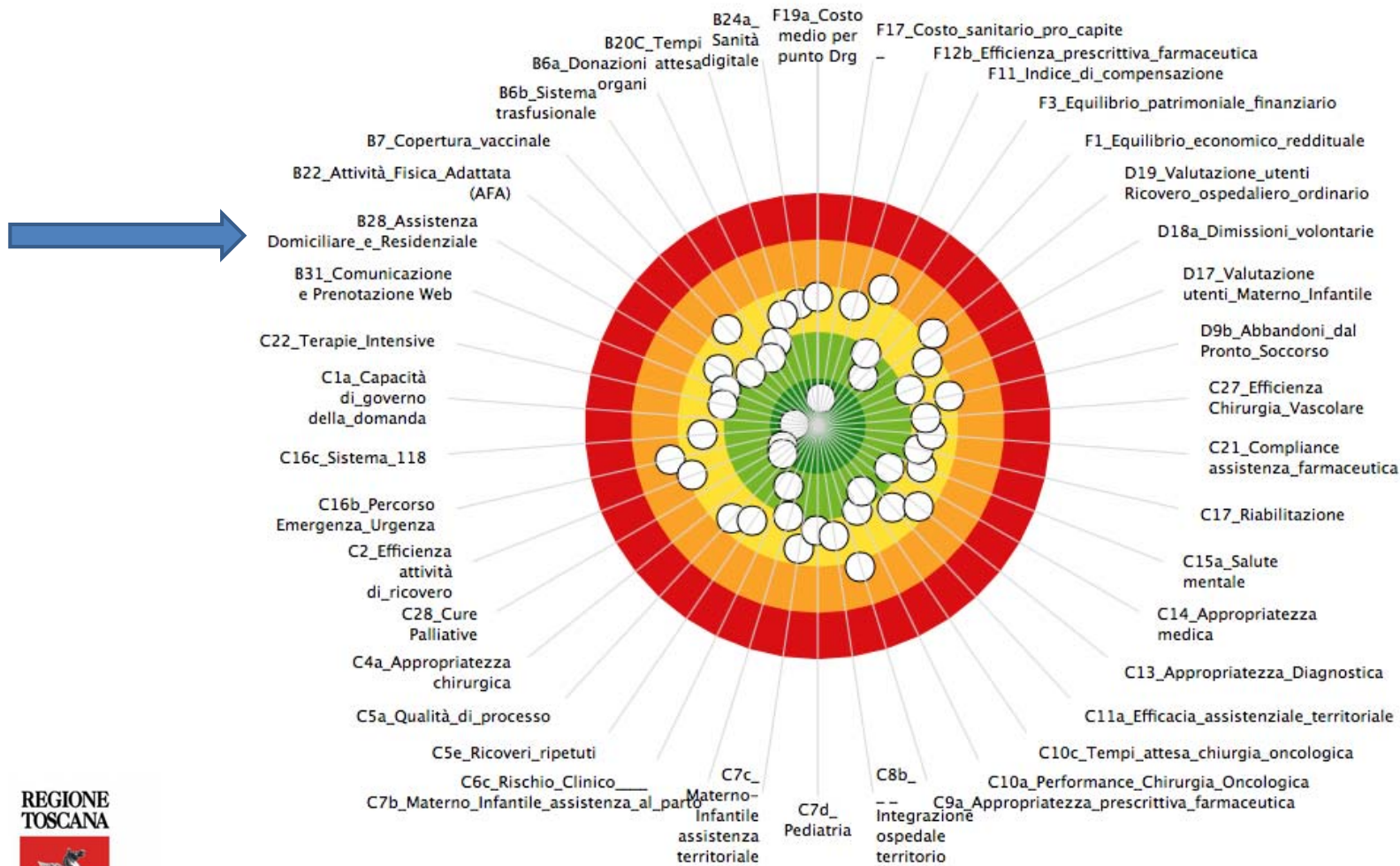


***Scuola Superiore Sant'Anna di***

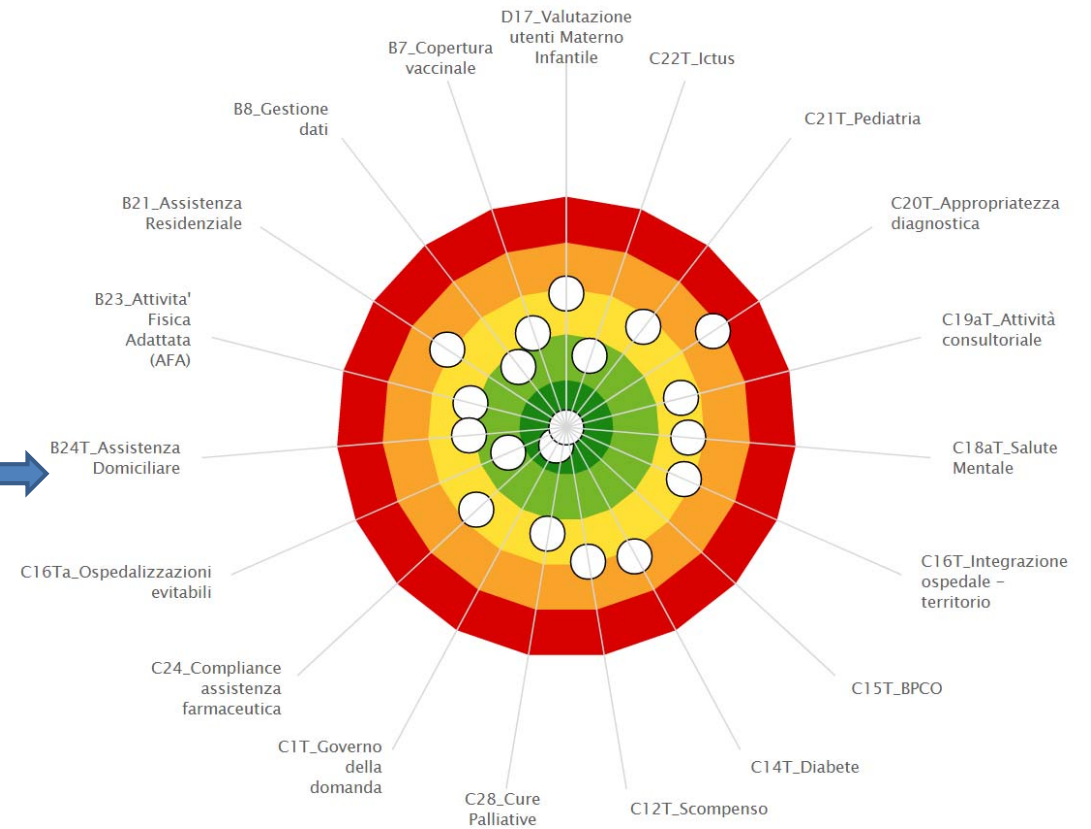
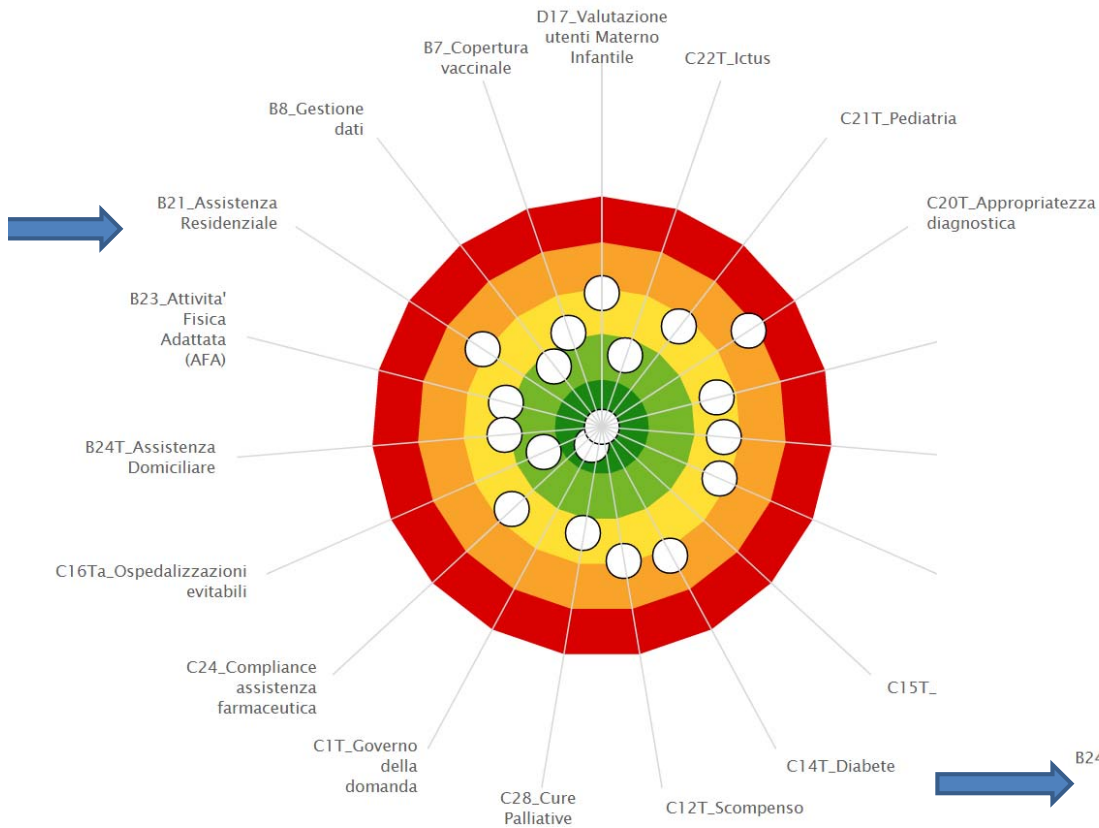
***Pisa, Laboratorio MeS***

*Firenze, 13 luglio 2018*

# Indicatore B28 bersaglio Asl



## Indicatori B21 e B24 bersaglio zona distretto



REGIONE  
TOSCANA

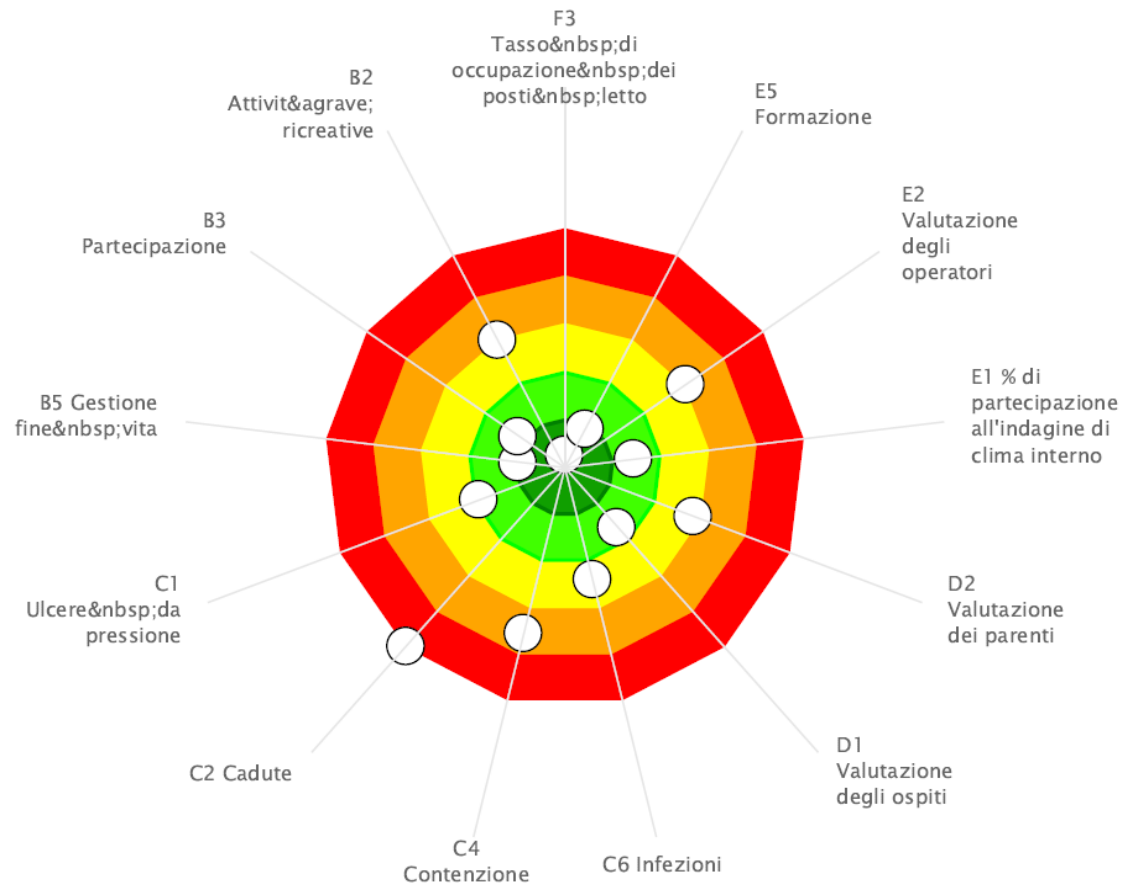


## Bersaglio di AFT

**AFT**  
**Montopoli**  
**San Miniato**



## Bersaglio di RSA



REGIONE  
TOSCANA



# Assistenza Domiciliare e Residenziale

## B28.1 Assistenza Domiciliare

- B28.1.1 Tasso standardizzato di utilizzo dell'assistenza domiciliare 23,44 x 1.000
- B28.1.2 Percentuale di anziani in Cure Domiciliari con valutazione 10,21 %
- B28.1.3 Tempo medio in gg tra la segnalazione e la prima erogazione 11,85 Giorni
- B28.1.5 Percentuale di accessi domiciliari effettuati il sabato, la domenica e giorni festivi 11,17 %
- B28.2.2 Tasso di assistiti con almeno 8 accessi al mese per 1.000 residenti 6,41 x 1.000
- B28.2.5 Percentuale di ultra 75enni dimessi da ospedale a domicilio con almeno un accesso domiciliare entro 2 giorni 10,45
- B28.2.9 Percentuale di prese in carico con CIA > 0.13 per over 65 in Cure Domiciliari 35,60 %
- B28.2.10 Percentuale di prese in carico ADI entro 3 giorni dalla dimissione ospedaliera 35,32 %
- B28.2.11 Percentuale di assistiti in ADI con almeno 2 ricoveri ospedalieri durante la presa in carico domiciliare, over 65
- B28.2.12 Percentuale di assistiti in ADI con accessi al PS durante la Presa in Carico domiciliare, over 65 anni 23,50 %

## B28.3 Assistenza Residenziale

- B28.4 Tasso segnalazioni su popolazione  $\geq 65$  anni 111,29 x 1.000
- B28.3.1 Percentuale di presa in carico avvenuta entro 30 giorni dalla segnalazione 68,99 %
- B28.3.2.1 Percentuale RSA che ricevono il PAP dalle zone 69,23 %
- B28.3.2.2 Completezza materiale relativo al PAP dalle zone 15,00 %
- B28.3.3 Percentuale di ammissioni in RSA avvenute entro 30 giorni dalla presa in carico 38,49 %
- B28.3.10 Tasso di anziani over 65 ammessi in RSA 0,74 x 1.000
- B28.3.10b Tasso di anziani presenti in RSA 12,99 x 1000
- B28.3.11 Percentuale di assistiti in RSA con almeno un ricovero ospedaliero over 65 anni 16,16 %
- B28.3.12 Percentuale di assistiti in RSA con almeno un accesso al PS over 65 anni 21,17 %
- B28.3.13 Percentuale MMG con accessi programmati in RSA 58,70 %
- B28.3.17 Tasso di occupazione di posti letto autorizzati 92,10 %
- B28.3.18 Quota sociale media per modulo base 49,82 valore in euro al giorno
- B28.3.19 Percentuale di copertura della Mappatura delle RSA 86,45 %

Flusso  
AD\_RSA  
Linkage con  
SDO/PS

Flusso  
AD\_RSA  
Linkage con  
SDO/PS  
Mappatura  
RSA

# IL PERCORSO

## Presenza in carico

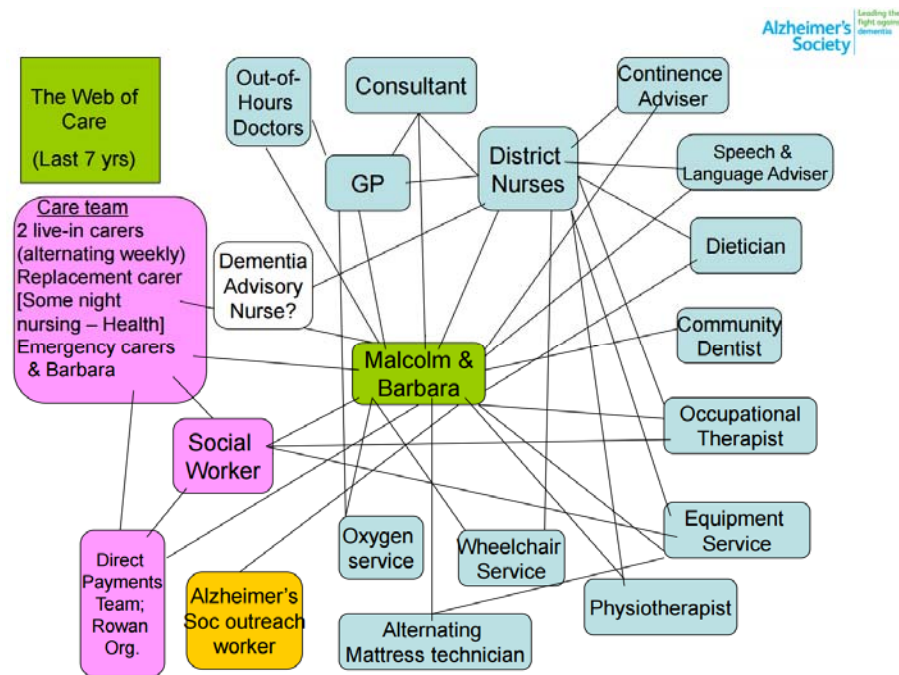
B28.2.5 % 75enni dimessi con accesso domiciliare 2 gg

## Erogazione

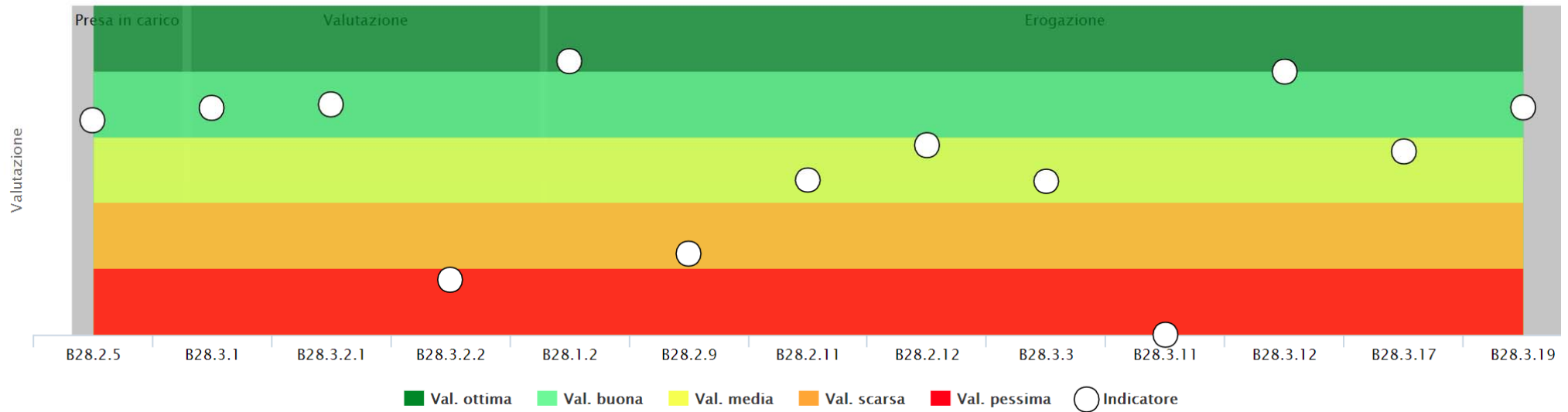
- B28.1.2 % Anziani in cure domiciliari
- B28.2.9 % In carico con CIA >0,13 in CD
- B28.2.11 % Pazienti in ADI ricoveri durante CD
- B28.2.12 % Pazienti in ADI con accessi al PS durante CD
- B28.3.3 % Prese in carico in RSA entro 30 gg
- B28.3.11 % Assistiti in RSA con almeno un ricovero ospedaliero over 65 anni
- B28.3.12 % Assistiti in RSA con almeno un accesso al PS over 65 anni
- B28.3.17 Tasso di occupazione di posti letto autorizzati
- B28.3.19 Percentuale di copertura della mappatura delle RSA

## Valutazione

- B28.3.1 % Presa in carico entro 30 gg dalla segnalazione
- B28.3.2.1 % RSA che ricevono il PAP dalle zone
- B28.3.2.2 Completezza materiale relativo al PAP dalle zone



Toscana – Percorso di assistenza domiciliare e residenziale per la popolazione anziana



**Preso in carico**

B28.2.5 % 75enni dimessi con accesso domiciliare 2 gg

**Valutazione**

B28.3.1 % Presa in carico entro 30 gg dalla segnalazione

B28.3.2.1 % RSA che ricevono il PAP dalle zone

B28.3.2.2 Completezza materiale relativo al PAP dalle zone

**Erogazione**

B28.1.2 % Anziani in cure domiciliari

B28.2.9 % In carico con CIA >0,13 in CD

B28.2.11 % Pazienti in ADI ricoveri durante CD

B28.2.12 % Pazienti in ADI con accessi al PS durante CD

B28.3.3 % Prese in carico in RSA entro 30 gg

B28.3.11 % Assistiti in RSA con almeno un ricovero ospedaliero over 65 anni

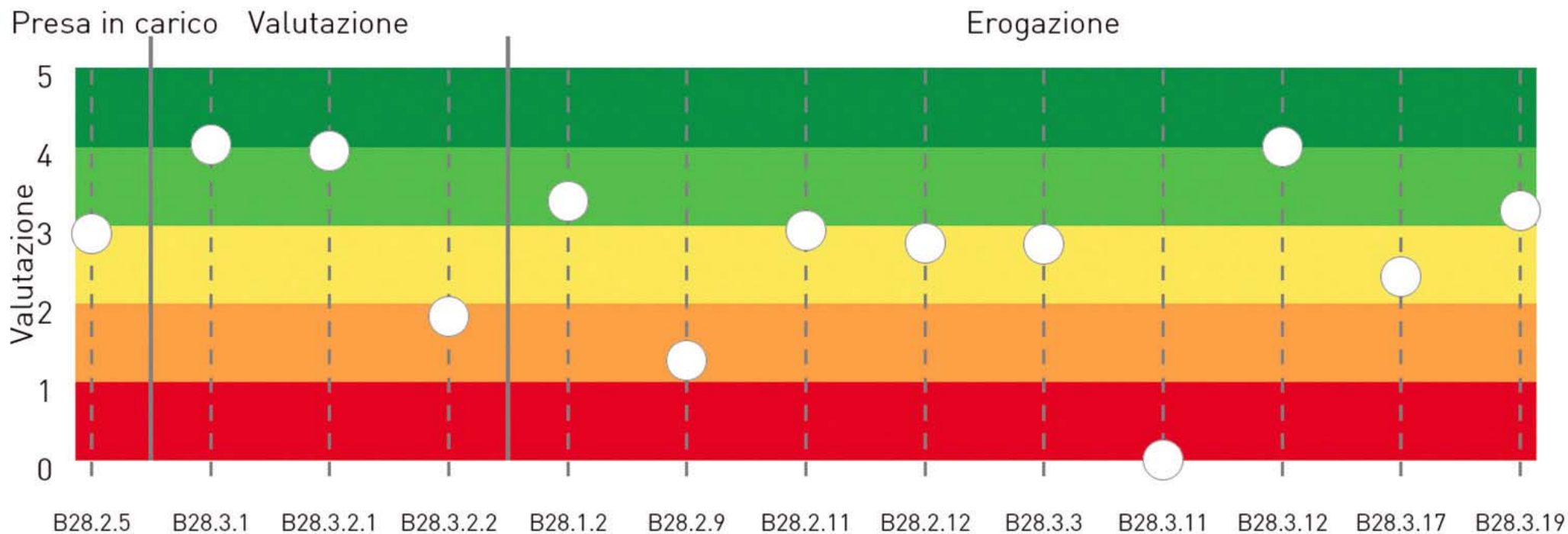
B28.3.12 % Assistiti in RSA con almeno un accesso al PS over 65 anni

B28.3.17 Tasso di occupazione di posti letto autorizzati

B28.3.19 Percentuale di copertura della mappatura delle RSA







### Presenza in carico

B28.2.5 % 75enni dimessi con accesso domiciliare 2 gg

### Erogazione

- B28.1.2 % Anziani in cure domiciliari
- B28.2.9 % In carico con CIA >0,13 in CD
- B28.2.11 % Pazienti in ADI ricoveri durante CD
- B28.2.12 % Pazienti in ADI con accessi al PS durante CD
- B28.3.3 % Prese in carico in RSA entro 30 gg
- B28.3.11 % Assistiti in RSA con almeno un ricovero ospedaliero over 65 anni
- B28.3.12 % Assistiti in RSA con almeno un accesso al PS over 65 anni
- B28.3.17 Tasso di occupazione di posti letto autorizzati
- B28.3.19 Percentuale di copertura della mappatura delle RSA

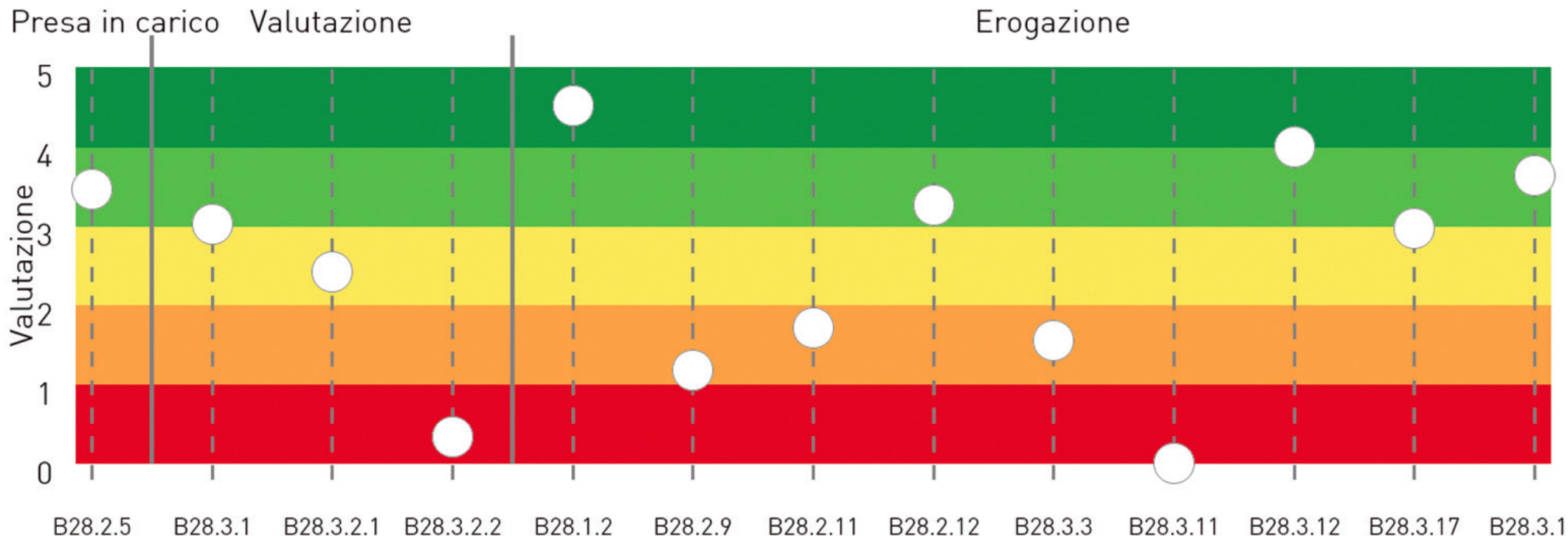
### Valutazione

- B28.3.1 % Presa in carico entro 30 gg dalla segnalazione
- B28.3.2.1 % RSA che ricevono il PAP dalle zone
- B28.3.2.2 Completezza materiale relativo al PAP dalle zone



REGIONE  
TOSCANA





### Presenza in carico

B28.2.5 % 75enni dimessi con accesso domiciliare 2 gg

### Valutazione

B28.3.1 % Presa in carico entro 30 gg dalla segnalazione

B28.3.2.1 % RSA che ricevono il PAP dalle zone

B28.3.2.2 Completezza materiale relativo al PAP dalle zone

### Erogazione

B28.1.2 % Anziani in cure domiciliari

B28.2.9 % In carico con CIA >0,13 in CD

B28.2.11 % Pazienti in ADI ricoveri durante CD

B28.2.12 % Pazienti in ADI con accessi al PS durante CD

B28.3.3 % Prese in carico in RSA entro 30 gg

B28.3.11 % Assistiti in RSA con almeno un ricovero ospedaliero over 65 anni

B28.3.12 % Assistiti in RSA con almeno un accesso al PS over 65 anni

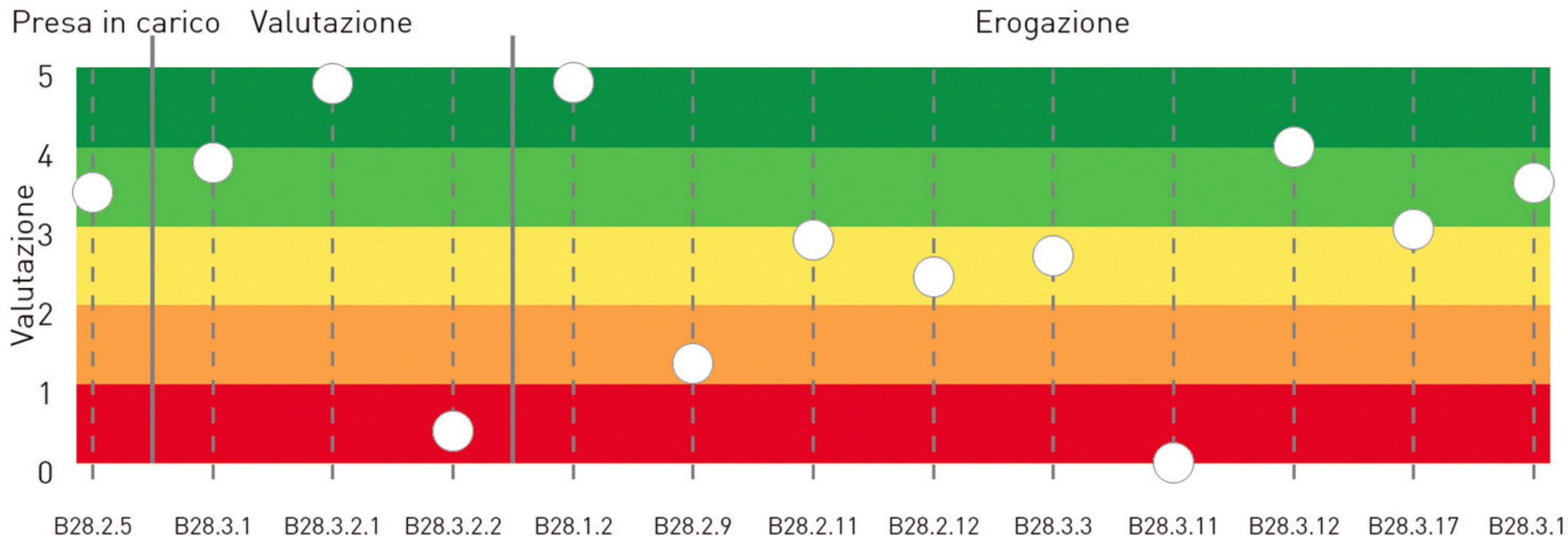
B28.3.17 Tasso di occupazione di posti letto autorizzati

B28.3.19 Percentuale di copertura della mappatura delle RSA



REGIONE  
TOSCANA





### Presenza in carico

B28.2.5 % 75enni dimessi con accesso domiciliare 2 gg

### Erogazione

B28.1.2 % Anziani in cure domiciliari  
 B28.2.9 % In carico con CIA >0,13 in CD  
 B28.2.11 % Pazienti in ADI ricoveri durante CD  
 B28.2.12 % Pazienti in ADI con accessi al PS durante CD  
 B28.3.3 % Prese in carico in RSA entro 30 gg  
 B28.3.11 % Assistiti in RSA con almeno un ricovero ospedaliero over 65 anni  
 B28.3.12 % Assistiti in RSA con almeno un accesso al PS over 65 anni  
 B28.3.17 Tasso di occupazione di posti letto autorizzati  
 B28.3.19 Percentuale di copertura della mappatura delle RSA

### Valutazione

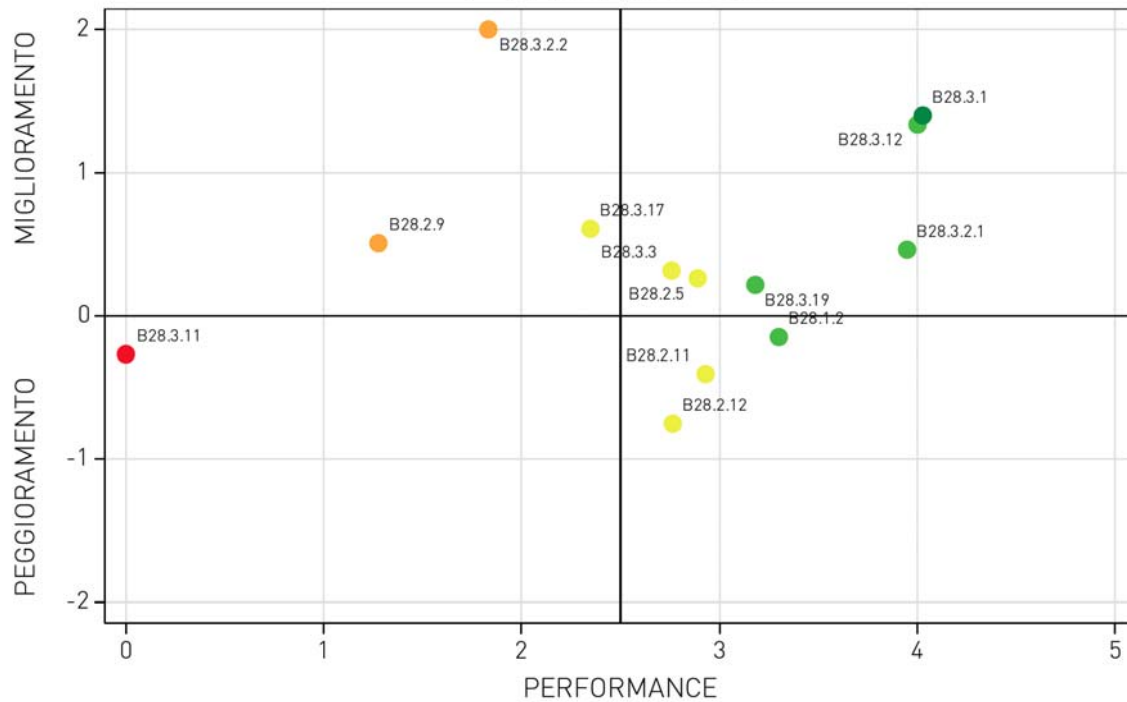
B28.3.1 % Presa in carico entro 30 gg dalla segnalazione  
 B28.3.2.1 % RSA che ricevono il PAP dalle zone  
 B28.3.2.2 Completezza materiale relativo al PAP dalle zone



REGIONE  
TOSCANA



Area Vasta Nord-Ovest



**Presa in carico**

B28.2.5 % 75enni dimessi con accesso domiciliare 2 gg

**Valutazione**

B28.3.1 % Presa in carico entro 30 gg dalla segnalazione

B28.3.2.1 % RSA che ricevono il PAP dalle zone

B28.3.2.2 Completezza materiale relativo al PAP dalle zone

**Erogazione**

B28.1.2 % Anziani in cure domiciliari

B28.2.9 % In carico con CIA >0,13 in CD

B28.2.11 % Pazienti in ADI ricoveri durante CD

B28.2.12 % Pazienti in ADI con accessi al PS durante CD

B28.3.3 % Prese in carico in RSA entro 30 gg

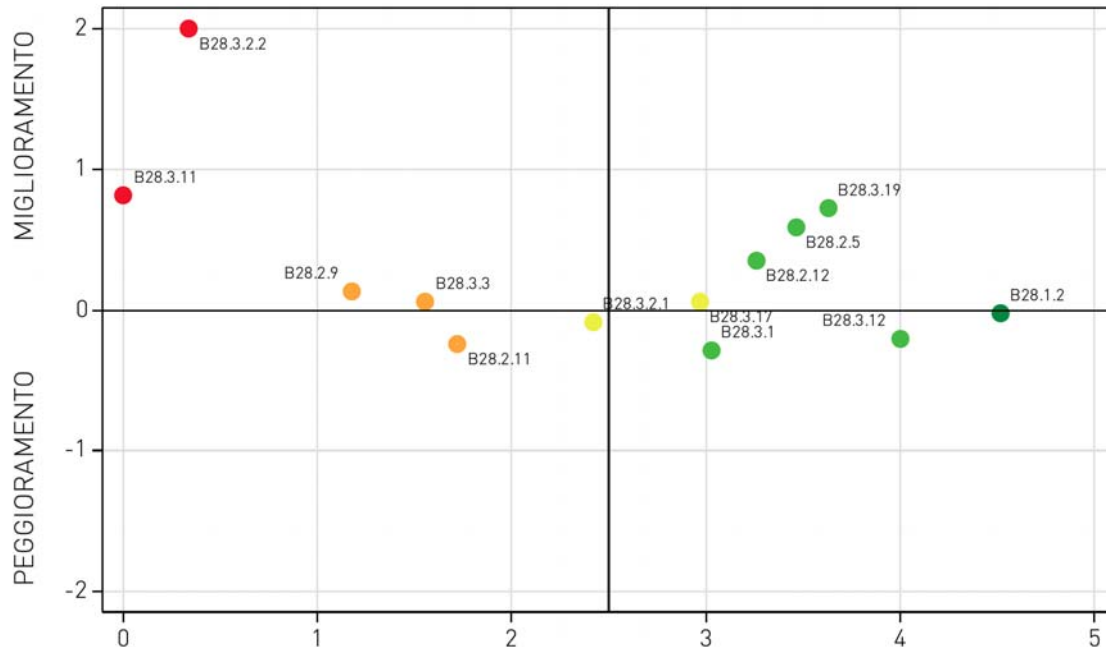
B28.3.11 % Assistiti in RSA con almeno un ricovero ospedaliero over 65 anni

B28.3.12 % Assistiti in RSA con almeno un accesso al PS over 65 anni

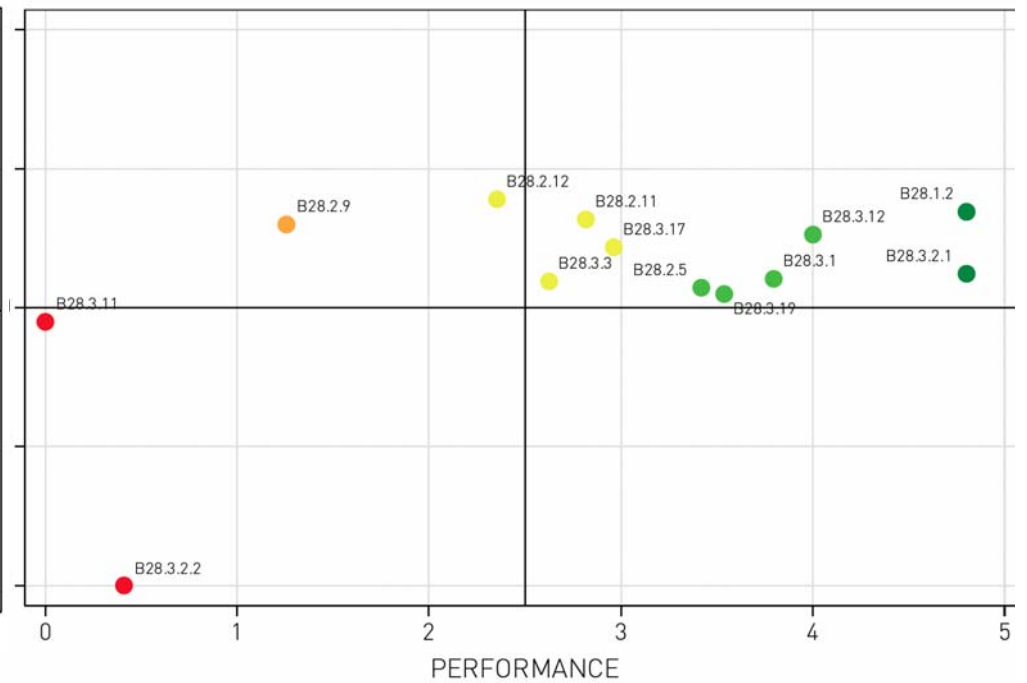
B28.3.17 Tasso di occupazione di posti letto autorizzati

B28.3.19 Percentuale di copertura della mappatura delle RSA

Area Vasta Centro

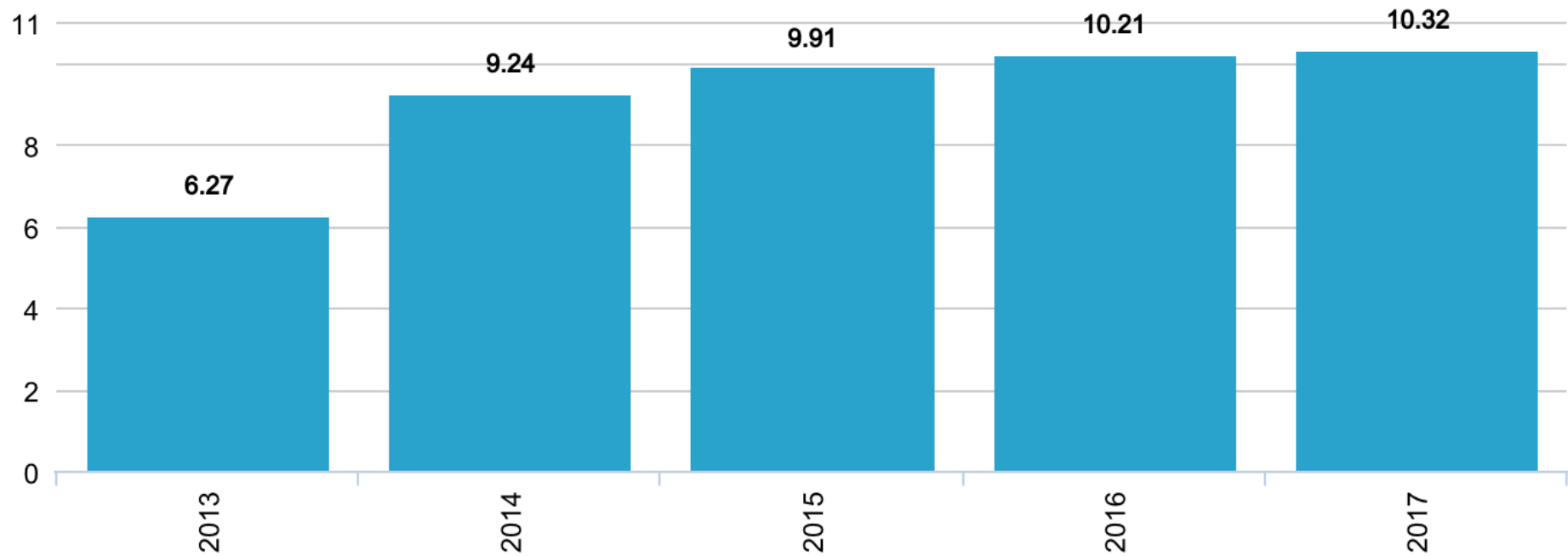


Area Vasta Sud-Est



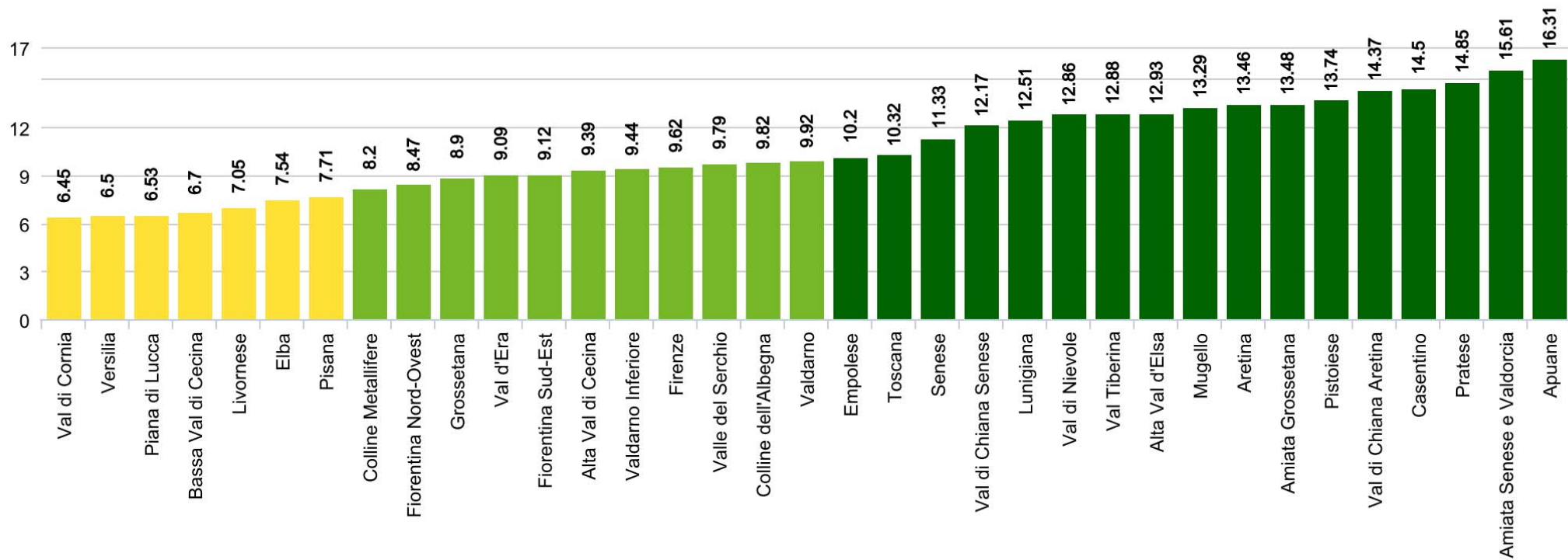
## Percentuale di Anziani in Cure Domiciliari (con valutazione) Trend 2013-2017

B28.1.2 Percentuale di anziani in Cure Domiciliari con Valutazione Trend Toscana



## Percentuale di Anziani in Cure Domiciliari (con valutazione) zone-distretto anno 2017

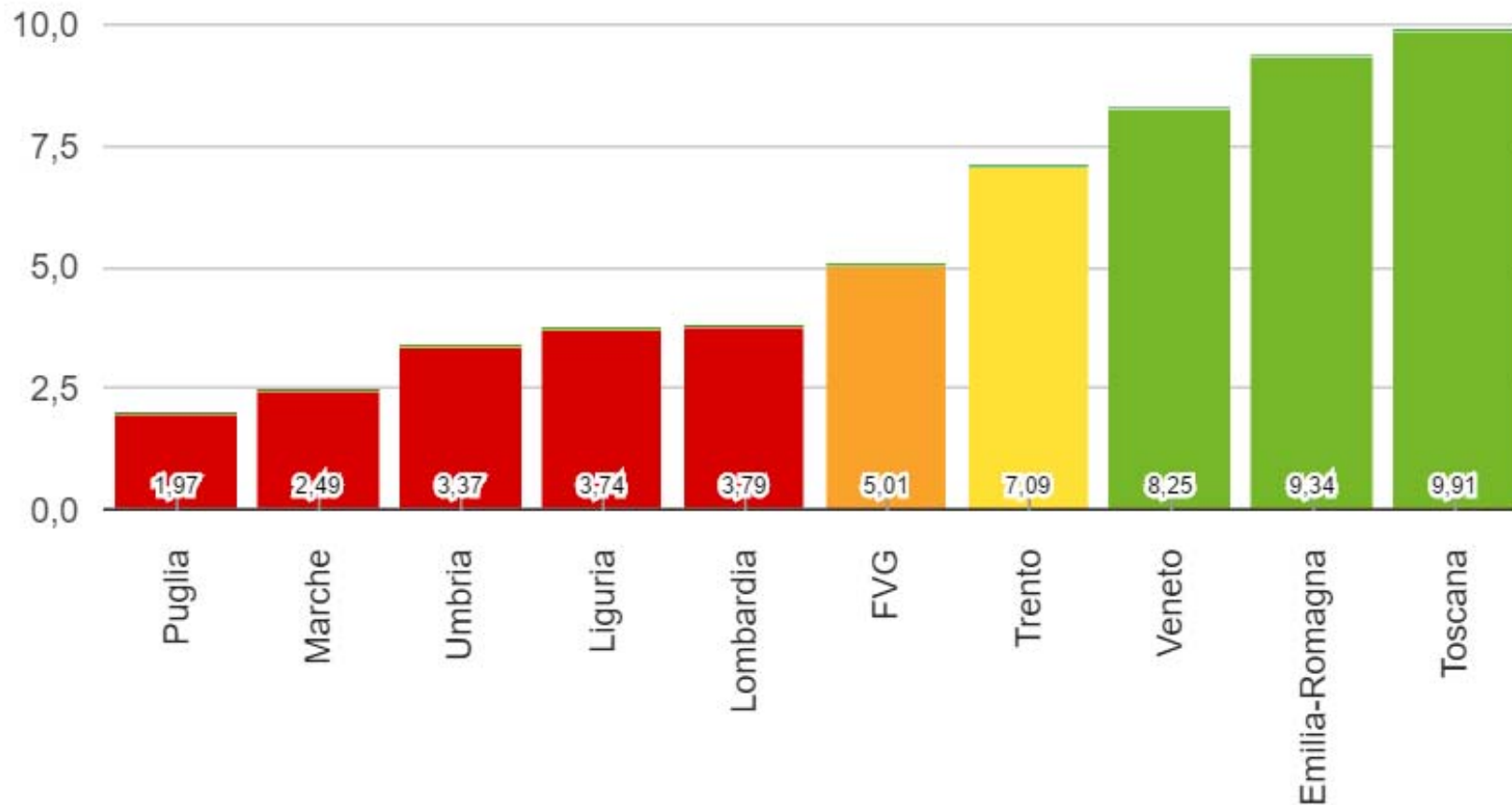
B28.1.2 2017



REGIONE  
TOSCANA



**B28.1.2 Percentuale di anziani in Cure Domiciliari con valutazione**

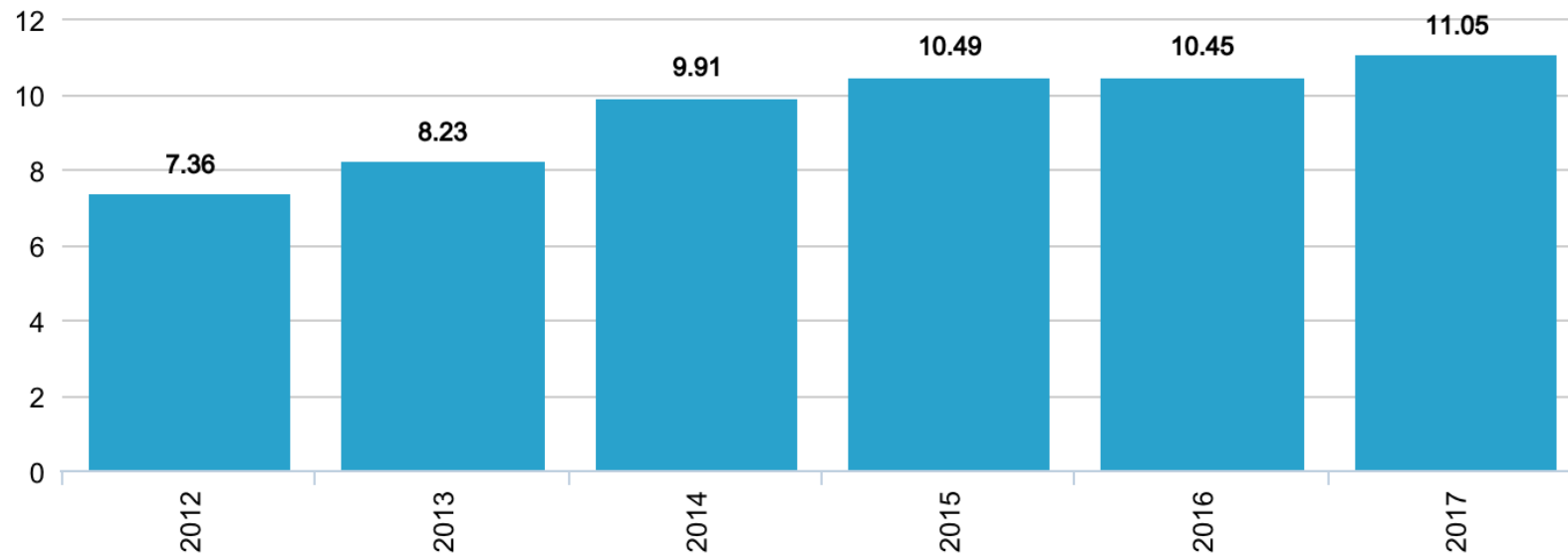


**ANNO 2016**



Percentuale di ultra 75enni dimessi da ospedale a domicilio con un accesso domiciliare entro 2 giorni trend 2013-2017 (accesso di un qualsiasi operatore segnalato nel flusso ad\_rsa, non si considera quindi l'eventuale visita del mmg)

28.2.5 Percentuale di ultra 75enni dimessi dall'ospedale a domicilio, con almeno un accesso domiciliare entro 2 giorni Trend Toscana



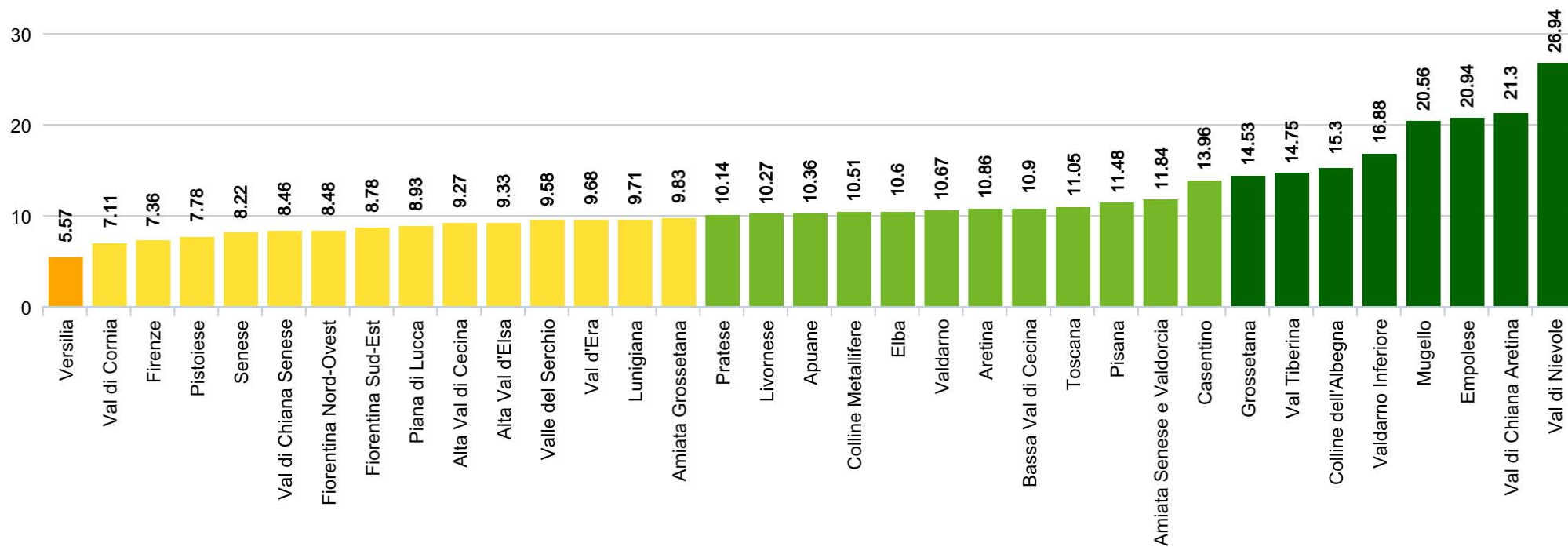
REGION  
TOSCANA





Percentuale di ultra 75enni dimessi da ospedale a domicilio con un accesso domiciliare entro 2 gg zone distretto 2017 (accesso di un qualsiasi operatore segnalato nel flusso ad\_rsa, non si considera quindi l'eventuale visita del mmg)

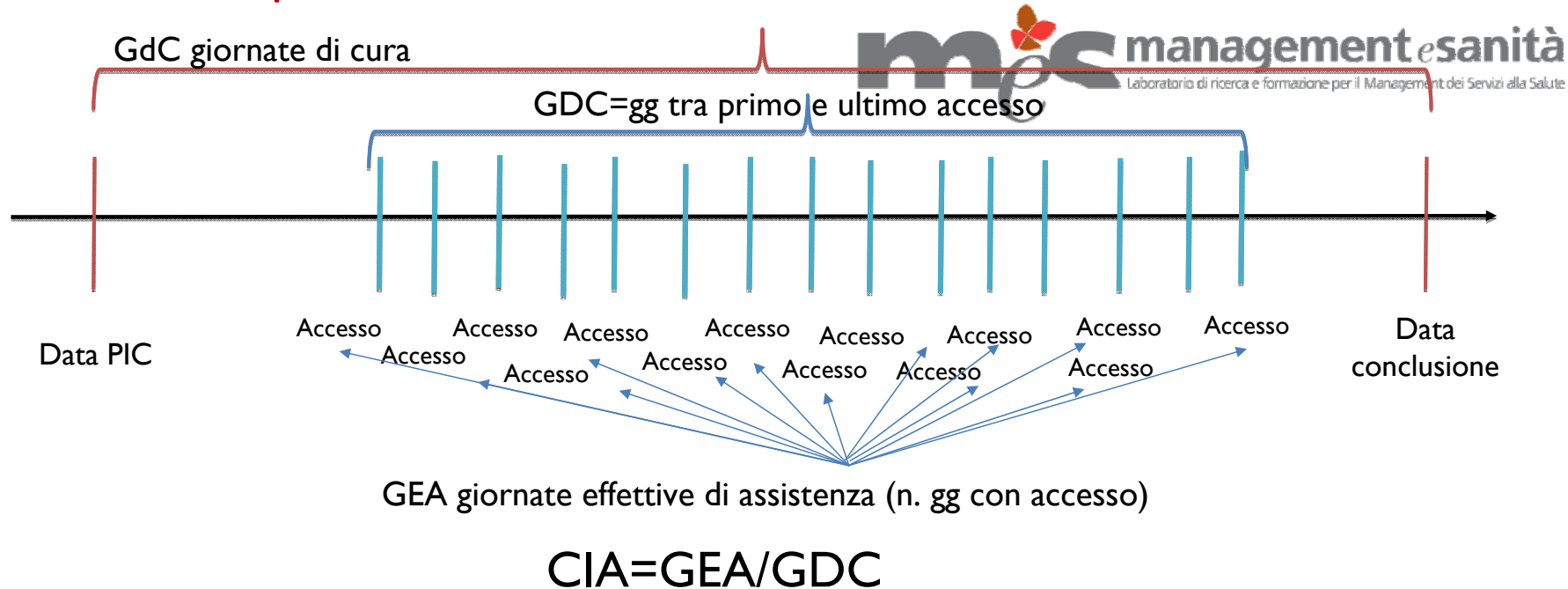
B28.2.5 2017



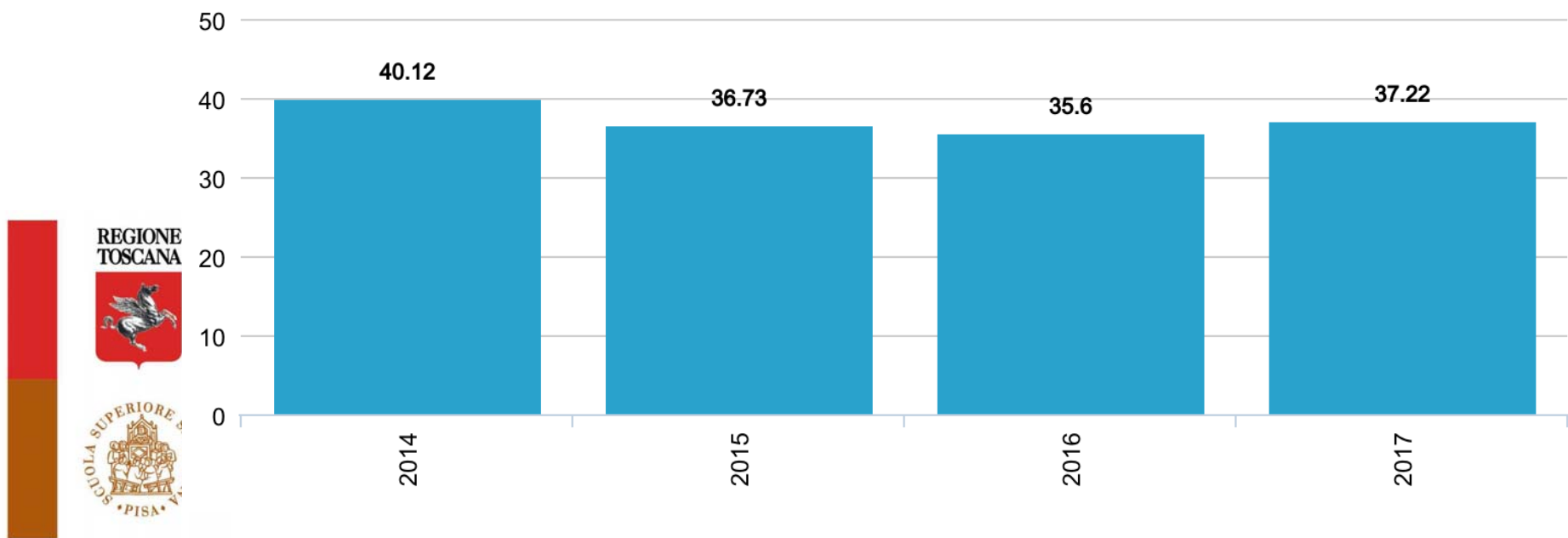
REGIONE  
TOSCANA



# Percentuale di prese in carico con CIA >0.13 su anziani trend 2014-2017

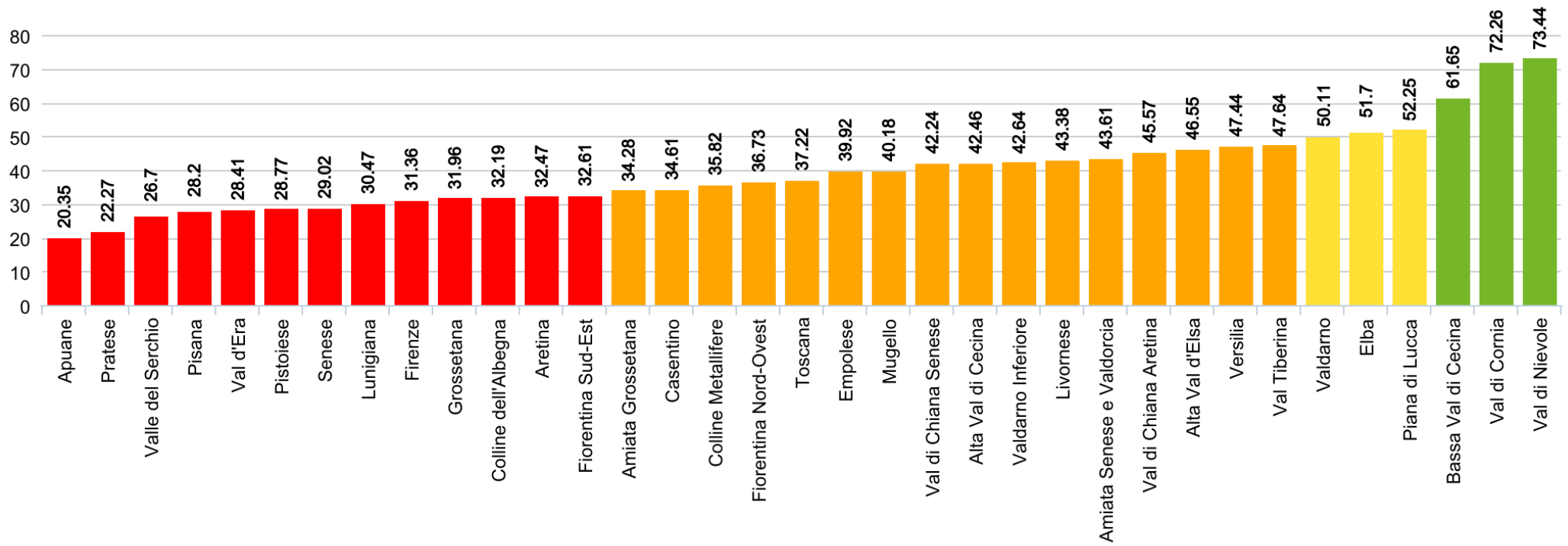


B28.2.9 Percentuale di prese in carico con CIA >0.13 per over 65 in Cure Domiciliari Trend Toscana



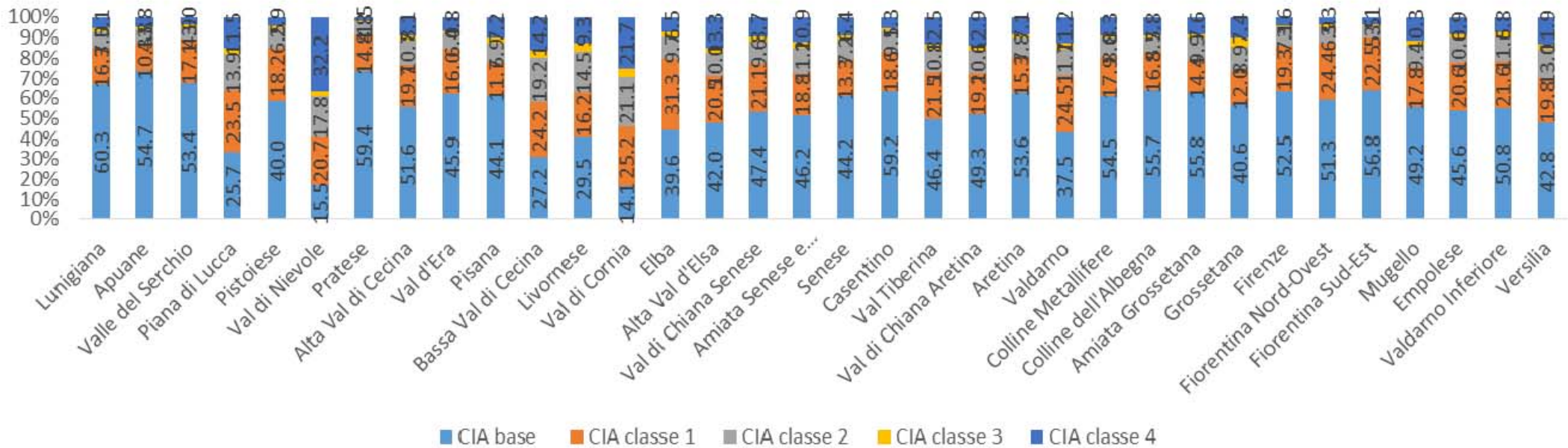
Percentuale di prese in carico con CIA >0.13 su anziani zone distretto 2017

B28.2.9 2017



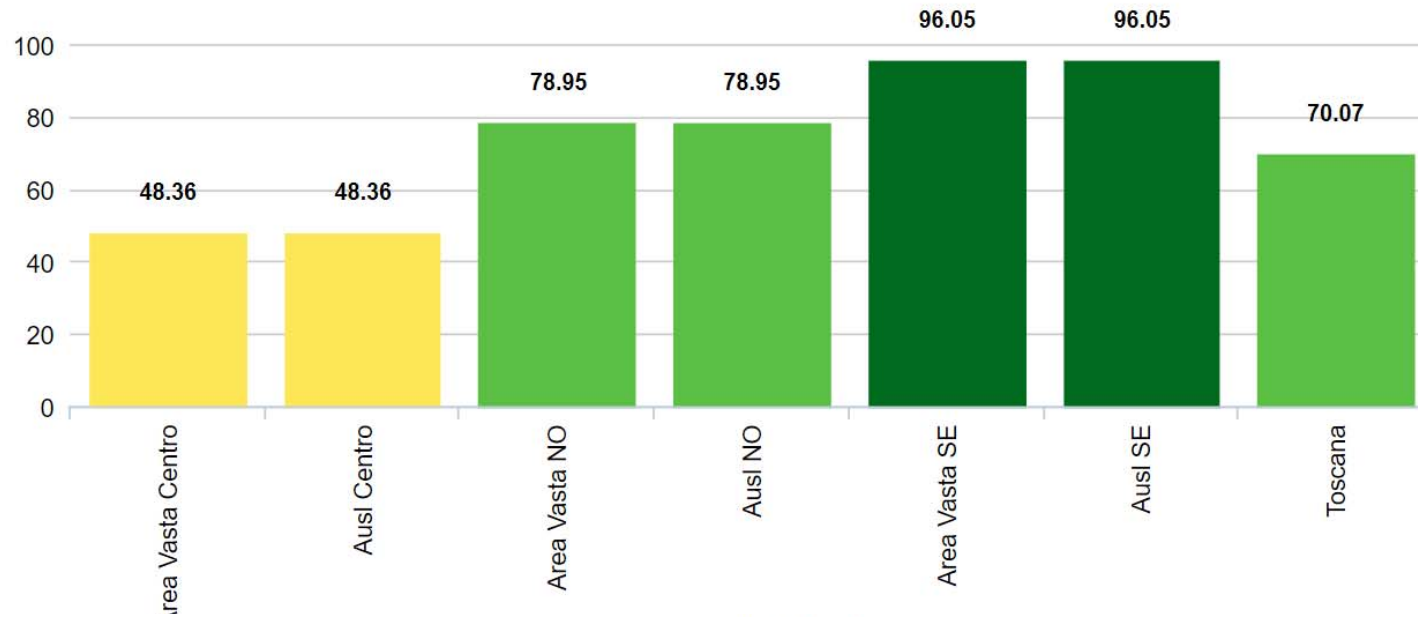
Distribuzione percentuale CIA su anziani zone distretto 2017

Distribuzione percentuale CIA su Prese in Carico

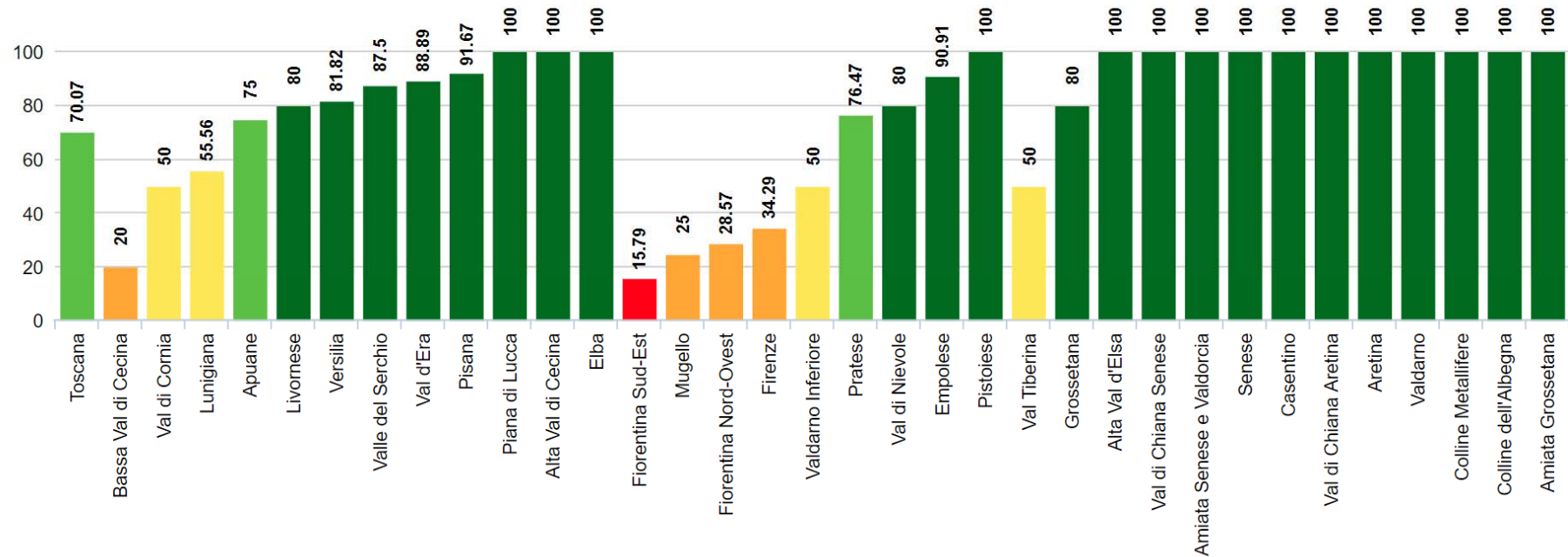


# Continuità di cura...

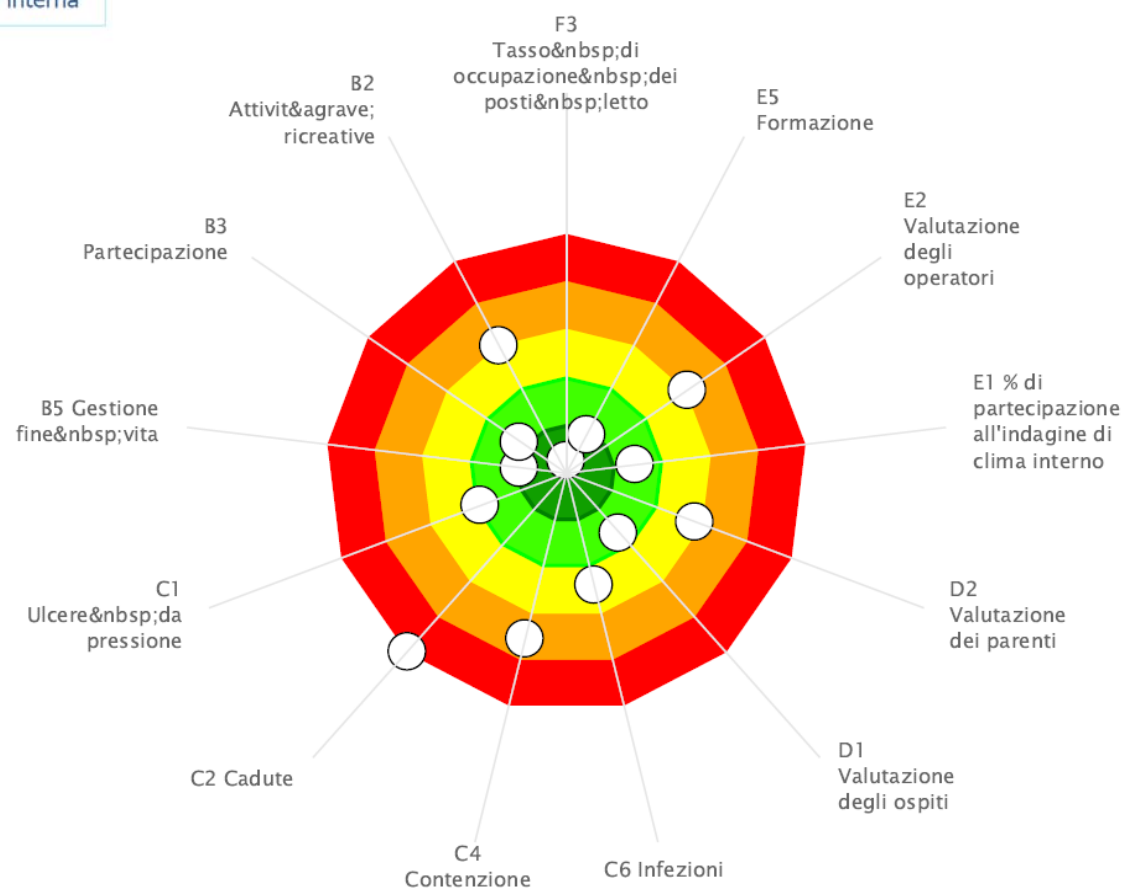
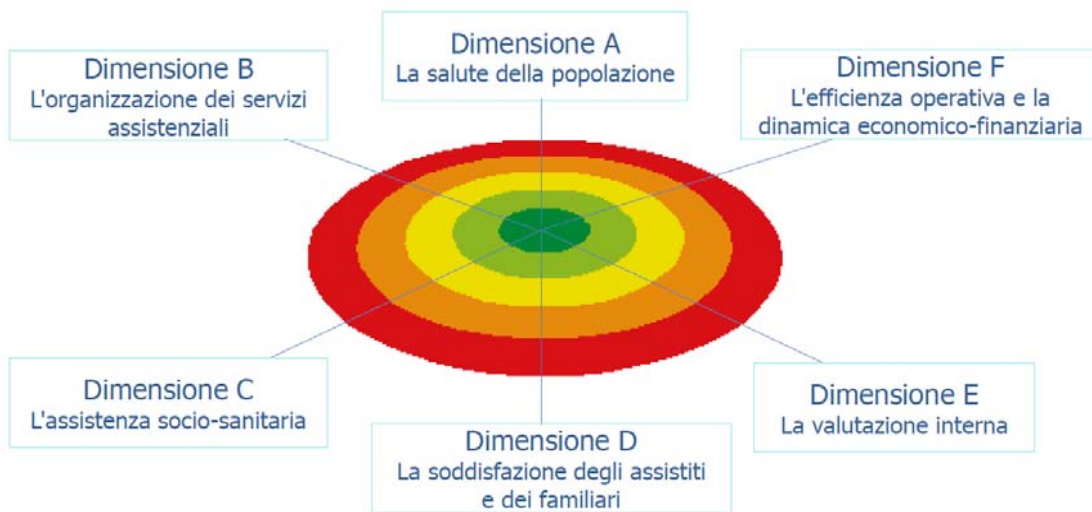
B28.3.2.1 Percentuale RSA che ricevono il PAP dalle zone 2017



B28.3.2.1 2017

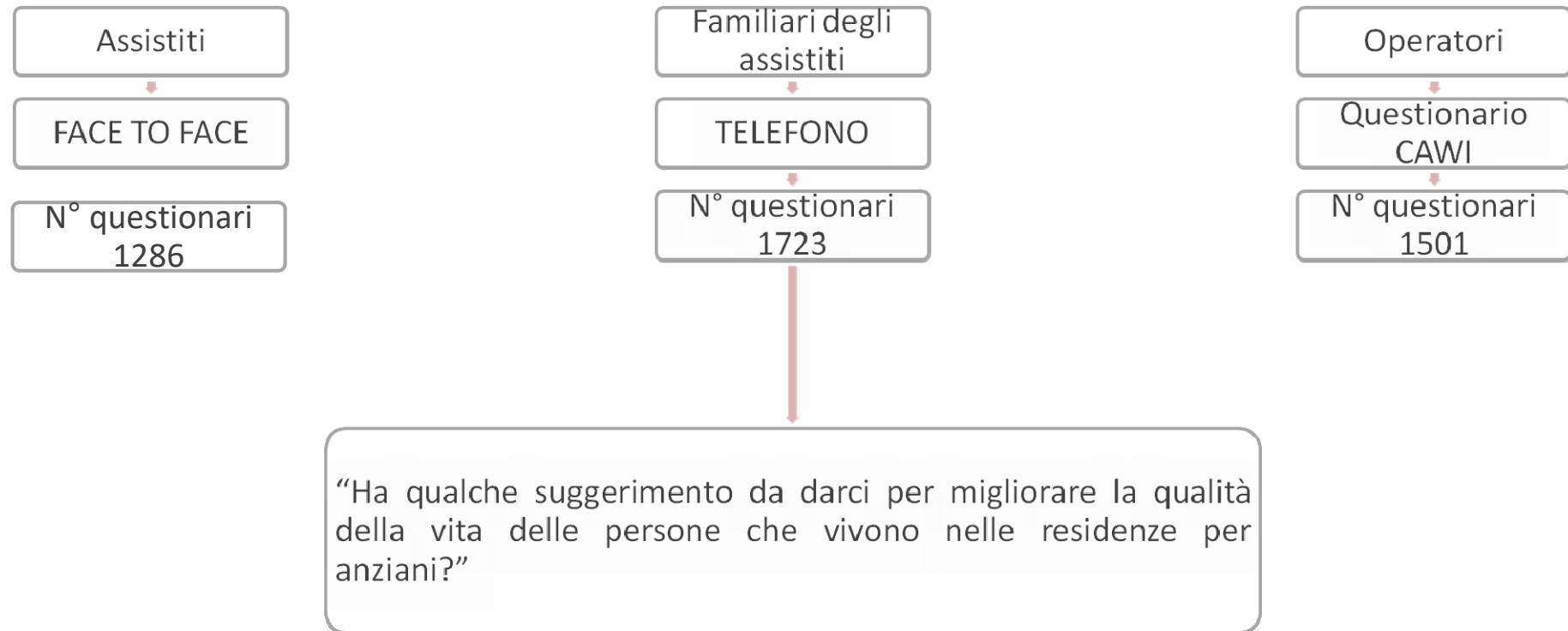


# Il sistema di valutazione della performance delle RSA in Regione Toscana





# L'esperienza e la soddisfazione dei familiari, assistiti e operatori nelle RSA (PREMS, PROMS e Benessere Organizzativo)





# Familiari degli assistiti

Igiene e cura della persona	Riorganizzazione spazi	Servizi per gli ospiti	Coinvolgimento famiglie	Personale
<ul style="list-style-type: none"><li>• Igiene personale</li><li>• Alimentazione</li><li>• Lavanderia</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Divisione assistiti per moduli in base alla compromissione cognitiva</li><li>• Logistica</li><li>• Camera mortuaria</li><li>• Arredamento stanze</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Terapie ad hoc</li><li>• Animazione</li><li>• Organizzazione della giornata</li><li>• Supporto psicologico</li><li>• Videosorveglianza assistiti allettati</li><li>• Revisione tariffario</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comunicazione</li><li>• Trasparenza</li><li>• Supporto psicologico</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Supporto psicologico per gli operatori</li><li>• Corsi di formazione</li><li>• Evitare turnover operatori</li><li>• Aumento personale in turnazione</li><li>• Collaborazione con il volontariato</li></ul>

«Provvedere all'igiene orale degli ospiti»

«Adeguare l'alimentazione a seconda delle esigenze degli ospiti; diminuire l'apporto di calorie visto il poco movimento e la vita sedentaria»

«Il servizio di lavanderia dovrebbe essere migliorato nei tempi di ritorno degli indumenti puliti»





# Familiari degli assistiti

Igiene e cura della persona	Riorganizzazione spazi	Servizi per gli ospiti	Coinvolgimento famiglie	Personale
<ul style="list-style-type: none"><li>• Igiene personale</li><li>• Alimentazione</li><li>• Lavanderia</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Divisione assistiti per moduli in base alla compromissione cognitiva</li><li>• Logistica</li><li>• Camera mortuaria</li><li>• Arredamento stanze</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Terapie ad hoc</li><li>• Animazione</li><li>• Organizzazione della giornata</li><li>• Supporto psicologico</li><li>• Videosorveglianza assistiti allettati</li><li>• Revisione tariffario</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comunicazione</li><li>• Trasparenza</li><li>• Supporto psicologico</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Supporto psicologico per gli operatori</li><li>• Corsi di formazione</li><li>• Evitare turnover operatori</li><li>• Aumento personale in turnazione</li><li>• Collaborazione con il volontariato</li></ul>

«Quello che mi permetto di suggerire, pur capendone le difficoltà è vedere di vedere se esiste la possibilità di dividere in almeno due "classi" i degenti con riferimento alla loro capacità di intendere e volere, al modo di comportarsi e alla propria autosufficienza»

«Spostare al piano inferiore la camera mortuaria degli ospiti deceduti in struttura»

«Creare più aree comuni per far socializzare gli ospiti»



# Familiari degli assistiti

Igiene e cura della persona	Riorganizzazione spazi	Servizi per gli ospiti	Coinvolgimento famiglie	Personale
<ul style="list-style-type: none"><li>• Igiene personale</li><li>• Alimentazione</li><li>• Lavanderia</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Divisione assistiti per moduli in base alla compromissione cognitiva</li><li>• Logistica</li><li>• Camera mortuaria</li><li>• Arredamento stanze</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Terapie ad hoc</li><li>• Animazione</li><li>• Organizzazione della giornata</li><li>• Supporto psicologico</li><li>• Videosorveglianza assistiti allettati</li><li>• Revisione tariffario</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comunicazione</li><li>• Trasparenza</li><li>• Supporto psicologico</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Supporto psicologico per gli operatori</li><li>• Corsi di formazione</li><li>• Evitare turnover operatori</li><li>• Aumento personale in turnazione</li><li>• Collaborazione con il volontariato</li></ul>

«In primis aumentare servizio riabilitativo delle articolazioni degli assistiti. Poi aumentare aiuto da parte di un logopedista»

«Favorire attività manuali per le persone che ancora sono in grado di fare qualcosa»

«Attività più specifiche variare a seconda del grado cognitivo degli ospiti»



# Familiari degli assistiti

Igiene e cura della persona	Riorganizzazione spazi	Servizi per gli ospiti	Coinvolgimento famiglie	Personale
<ul style="list-style-type: none"><li>• Igiene personale</li><li>• Alimentazione</li><li>• Lavanderia</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Divisione assistiti per moduli in base alla compromissione cognitiva</li><li>• Logistica</li><li>• Camera mortuaria</li><li>• Arredamento stanze</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Terapie ad hoc</li><li>• Animazione</li><li>• Organizzazione della giornata</li><li>• Supporto psicologico</li><li>• Videosorveglianza assistiti allettati</li><li>• Revisione tariffario</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comunicazione</li><li>• Trasparenza</li><li>• Supporto psicologico</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Supporto psicologico per gli operatori</li><li>• Corsi di formazione</li><li>• Evitare turnover operatori</li><li>• Aumento personale in turnazione</li><li>• Collaborazione con il volontariato</li></ul>

«Non potendo essere presente spesso vorrei essere informato periodicamente anche via mail delle condizioni cliniche della persona ospite della residenza»

«Il PAI deve essere condiviso con i parenti»

«Fare un calendario delle attività settimanali da condividere sia con le famiglie che con gli ospiti per permettere anche ai familiari di ottimizzare il tempo»



# Familiari degli assistiti

Igiene e cura della persona	Riorganizzazione spazi	Servizi per gli ospiti	Coinvolgimento famiglie	Personale
<ul style="list-style-type: none"><li>• Igiene personale</li><li>• Alimentazione</li><li>• Lavanderia</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Divisione assistiti per moduli in base alla compromissione cognitiva</li><li>• Logistica</li><li>• Camera mortuaria</li><li>• Arredamento stanze</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Terapie ad hoc</li><li>• Animazione</li><li>• Organizzazione della giornata</li><li>• Supporto psicologico</li><li>• Videosorveglianza assistiti allettati</li><li>• Revisione tariffario</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comunicazione</li><li>• Trasparenza</li><li>• Supporto psicologico</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Supporto psicologico per gli operatori</li><li>• Corsi di formazione</li><li>• Evitare turnover operatori</li><li>• Aumento personale in turnazione</li><li>• Collaborazione con il volontariato</li></ul>

«La RSA dovrebbe avvalersi di corsi [...] per far migliorare alcuni operatori, [...] ci sono delle persone eccellenti e, purtroppo persone non proprio all'altezza del lavoro che dovrebbero fare»

«Aumentare il personale, nell'ultimo anno risulta esserci meno personale che risulta essere più stanco ma sono bravissime»

«Utilizzare il volontariato per fare attività interne alla struttura»



# Familiari degli assistiti

Igiene e cura della persona	Riorganizzazione spazi	Servizi per gli ospiti	Coinvolgimento famiglie	Personale
<ul style="list-style-type: none"><li>• Igiene personale</li><li>• Alimentazione</li><li>• Lavanderia</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Divisione assistiti per moduli in base alla compromissione cognitiva</li><li>• Logistica</li><li>• Camera mortuaria</li><li>• Arredamento stanze</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Terapie ad hoc</li><li>• Animazione</li><li>• Organizzazione della giornata</li><li>• Supporto psicologico</li><li>• Videosorveglianza assistiti allettati</li><li>• Revisione tariffario</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Comunicazione</li><li>• Trasparenza</li><li>• Supporto psicologico</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Supporto psicologico per gli operatori</li><li>• Corsi di formazione</li><li>• Evitare turnover operatori</li><li>• Aumento personale in turnazione</li><li>• Collaborazione con il volontariato</li></ul>

«Assumere persone in grado di fare il loro lavoro con passione e dedizione»

«Tanto amore e tanta compagnia, maggiore amore da parte degli operatori, dare tanto amore agli ospiti»

«Atteggiamento degli operatori deve essere più amorevole con gli ospiti»

«Tener viva la capacità d'amore delle persone, dovrebbero essere aiutati in generale anche gli operatori, dovrebbe esserci una figura professionale che aiuti gli operatori a non perdere di vista il loro obiettivo di benessere degli ospiti»



# Operatori

Suggerimenti per il miglioramento delle condizione degli ospiti

- Pet-therapy
- Qualità cibo
- Disponibilità materiali

Suggerimenti per il miglioramento del lavoro degli operatori

- Turnazione
- Strumentazione adeguata (Letti articolati)
- Benessere psicofisico
- Sistemi informatici
- Formazione

Dinamiche di lavoro

- Comunicazione operatori
- Lavorare in struttura unica
- Presenza direzione in struttura
- Rispetto ruoli gerarchia

«Migliore organizzazione nel turno di lavoro per ottimizzare la vita sociale dell'operatore»

«Mi piacerebbe che fosse più elastica la gestione dei cambi turno nei casi di emergenza»

«Distribuzione migliore del carico di lavoro tra gli addetti»



# Operatori

## Suggerimenti per il miglioramento delle condizione degli ospiti

- Pet-therapy
- Qualità cibo
- Disponibilità materiali

## Suggerimenti per il miglioramento del lavoro degli operatori

- Turnazione
- Strumentazione adeguata (Letti articolati)
- Benessere psicofisico
- Sistemi informatici
- Formazione

## Dinamiche di lavoro

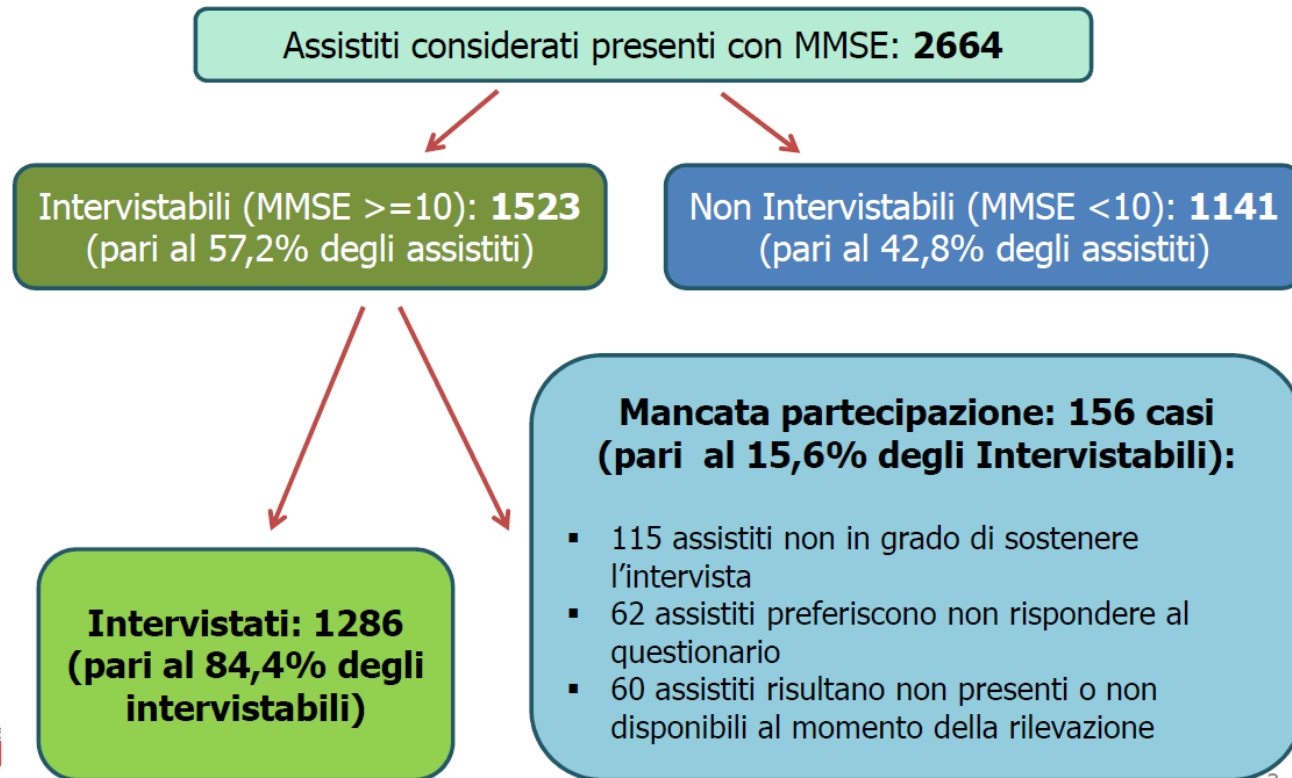
- Comunicazione operatori
- Lavorare in struttura unica
- Presenza direzione in struttura
- Rispetto ruoli gerarchia

«La comunicazione efficiente è l'elemento chiave per creare un gruppo di lavoro coeso nonostante l'eterogeneità che lo contraddistingue. La valorizzazione delle risorse umane in una struttura che rivolge il suo operato alle persone è fondamentale perché ogni figura in ogni ruolo possa sentire quanto importante sia l'apporto personale che dona con il proprio operato»

«Gli operatori sono sottoposti a lavorare in strutture diverse, non riescono a organizzare il proprio lavoro, perché ogni struttura ha la sua organizzazione anche se la società che le gestisce è la stessa. Quindi il lavoro non può mai essere memorizzato a causa di questi spostamenti. Suggerirei che gli operatori potessero svolgere il proprio lavoro in un'unica struttura»



## Gli intervistabili e gli intervistati

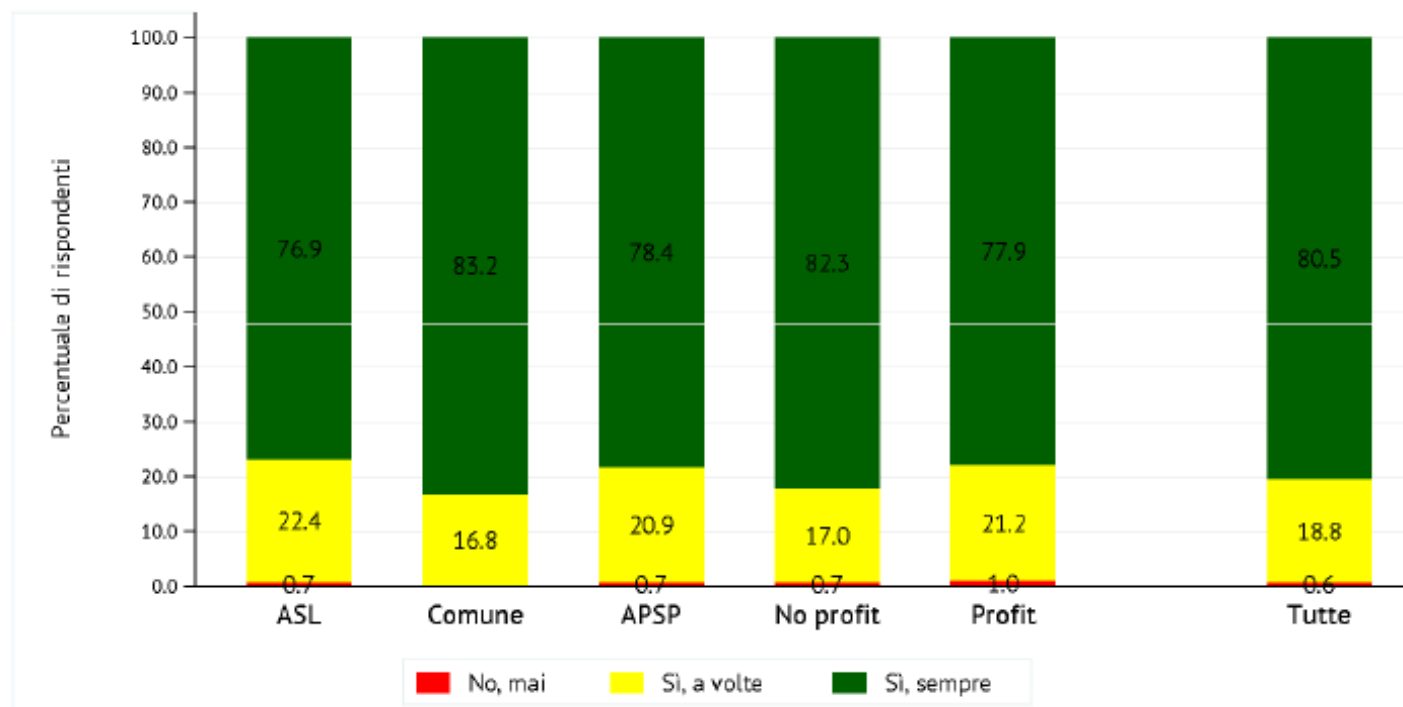




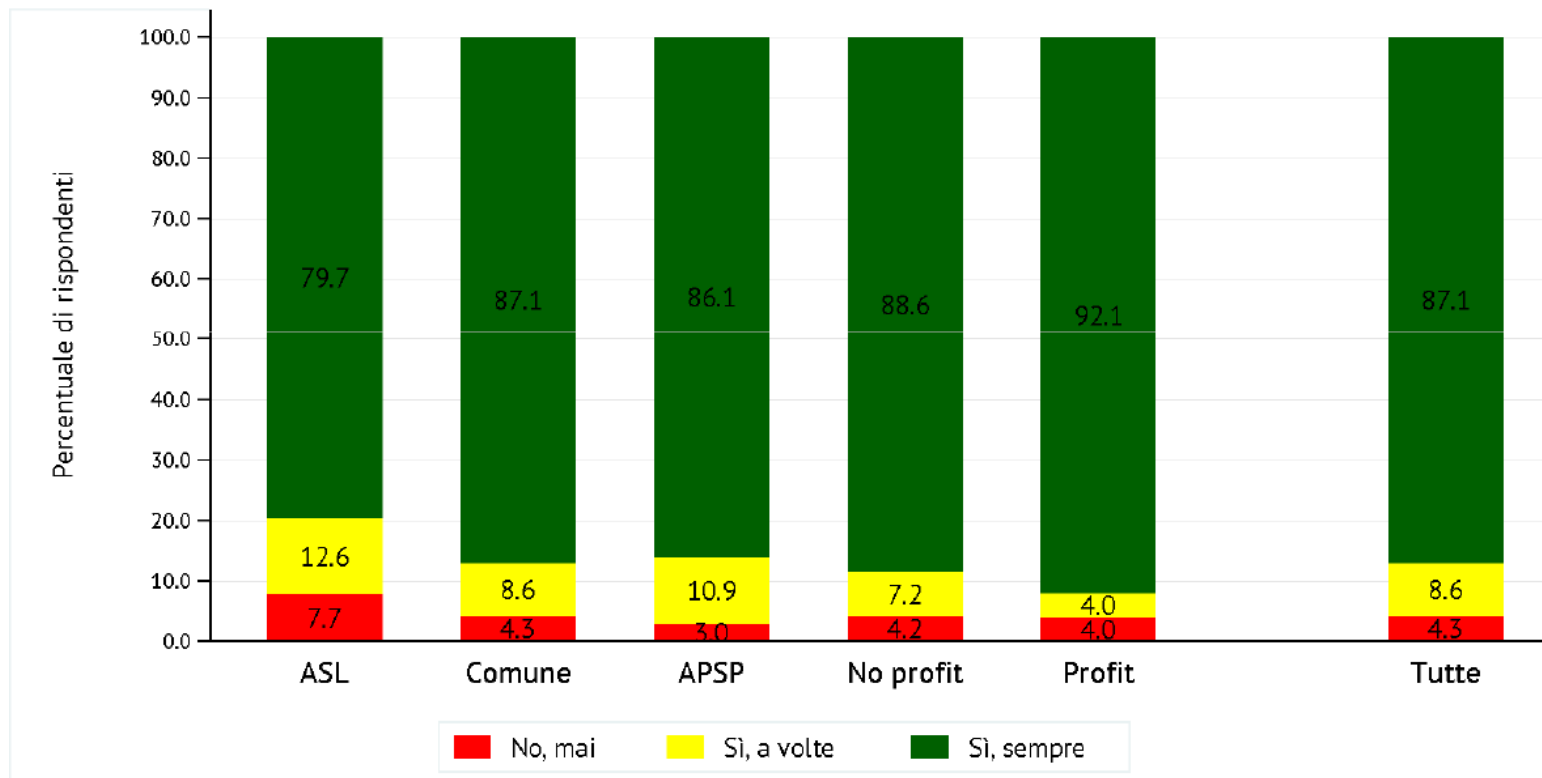
## Chi sono gli intervistati?

- Coloro che usufruiscono del servizio residenziale (temporaneo, permanente, inserimento in modulo base, BIA, cure intermedie o modulo specialistico...);
- Coloro che sono presenti in struttura da più di un mese alla data dell'intervista
- Coloro che non sono in stato vegetativo
- Coloro che possiedono uno stato cognitivo non gravemente compromesso (utilizzo del MMSE)
- Coloro che il giorno dell'intervista non sono risultati clinicamente instabili (indice di Halm)
- Coloro che sono presenti in struttura e disponibili alla data dell'intervista

## Gli operatori sono gentili?



## Si sente protetto qui?



Dati relativi a 1261 assistiti

## Si annoia qui?



## Si sente sola/o qui?

