

La sanità oggi e domani

Ospedali svizzeri promossi, ma ancora troppe infezioni

Un'inchiesta nazionale tra i pazienti dei nosocomi, pubblici e privati, valuta efficacia e qualità

Cure, assistenza e dignità della persona sotto esame. Un'utile bussola per meglio scegliere l'istituto acuto dove farsi ricoverare o sottoporsi a un intervento

PATRIZIA GUENZI

Se dopo un ricovero alla domanda "tornereste in questo ospedale per lo stesso tipo di trattamento" rispondete con un "sì" convinto, significa che in modo altrettanto positivo giudicate altri fattori correlati alla vostra degenza, dalla comunicazione con i medici al rispetto della vostra dignità, e promuovete, quindi, l'istituto. Tutt'altro discorso, invece, per le infezioni nosocomiali, indipendenti dal giudizio del paziente e che permangono elevate. A dare i voti ai diversi istituti di cura acuti della Confederazione, pubblici e privati, ci ha pensato l'Associazione nazionale per lo sviluppo della qualità negli ospedali e nelle cliniche svizzere (Anq). Lo scorso dicembre, per la prima volta, l'Anq ha pubblicato il risultato di un "sondaggio" del 2012 sulla soddisfazione tra i pazienti. Sotto esame cinque indicatori:

qualità delle cure, comunicazione tra personale medico-sanitario e pazienti, rispetto della dignità, tasso delle infezioni nosocomiali post operatorie, cadute e decubiti. Una "guida" interessante per i pazienti che dal 2012 possono liberamente scegliere l'istituto in cui farsi ricoverare, anche al di

Degenza, comunicazione e ascolto da parte del personale e il rispetto della persona

fuori dal proprio cantone di residenza, sempre a carico della cassa malati. Tutto sommato si conferma la qualità della sanità svizzera, globalmente riflessa anche in Ticino dove non mancano alcune punte d'eccellenza. Molto soddisfatti si sono detti, ad esempio, i pazienti della clinica Ars Medica di Gravesano, della Carità di Locarno, del Cardiocentro e della clinica Sant'An-

na di Lugano. Decisamente meno positivi i giudizi dei pazienti della Moncucco di Lugano, dove quattro dei cinque indicatori sono risultati significativamente al di sotto della media svizzera. Se il grado di appagamento riflette un giudizio soggettivo, oggettivo è invece quello sul tasso di infezioni nosocomiali. L'Asq, che ha appallato il rilevamento a Swissnosco (gruppo per la prevenzione e il controllo delle infezioni ospedaliere), ha valutato i periodi ottobre 2011-settembre 2012 (per chirurgia viscerale e taglio cesareo) e ottobre 2010-settembre 2011 (per ortopedia e chirurgia cardiaca) e considerata oltre 38mila operazioni in 118 ospedali e gruppi di nosocomi con più sedi. Nei nosocomi ticinesi il tasso di infezione è globalmente al di sotto della media nazionale, ma non va comunque sottovalutato. Rispetto ad analoghe rilevazioni fatte in altri Paesi, in Svizzera vengono considerate anche le infezioni che si manifestano nel corso dei

primi trenta giorni dopo l'intervento, senza impianto di materiale estraneo; del primo anno dopo l'intervento se vi è stata chirurgia impiantare. Tornando all'inchiesta sulla soddisfazione dei pazienti, hanno partecipato 187 ospedali sui 210 aderenti al contratto nazionale di qualità, per un totale di 70.575 pazienti interpellati. Una partecipazione considerata molto buona; il tasso di risposta, di poco inferiore al 50%, è nella media per questo tipo di inchiesta. I risultati del 2011 e del 2012 non presentano nel complesso grandi differenze. Occorre però tenere presente che le domande non sono state fatte nello stesso mese (novembre 2011 e settembre 2012). Non possono quindi essere esclusi influssi stagionali sui risultati. Numerosi gli istituti elvetiche che raccolgono un punteggio elevato. Per citarne qualcuno, Swissana Clinic di Meggen, Hohmad di Thun e Klinik S. Anna di Lucerna. Ma in generale, sottolineano gli autori del-

l'inchiesta, tutti i giudizi espressi sono comunque più che buoni. Soprattutto la risposta alla domanda "rispetto e dignità" è da valutare più che positivamente visto che raggiunge uno dei valori medi più alti. La comunicazione tra professionisti (medici e personale di cura), invece, presenta il maggiore potenziale di miglioramento. Non sempre il paziente s'è sentito compreso o non ha ricevuto spiegazioni chiare e soddisfacenti. Il giudizio di un paziente sulla qualità delle prestazioni di un ospedale è indubbiamente un indicatore importante. Per gli stessi istituti di cura, ma pure per gli enti finanziari, Cantoni e casse malati, è ovvia-

mente per tutti i cittadini. Certo, il sistema sanitario elvetico è molto performante e offre prestazioni fondate su tecniche di punta, come rileva l'Ocse. Organizzazione per la cooperazione e lo sviluppo economico, nella sua statistica europea. Tuttavia, i meccanismi di controllo della qualità delle cure vengono giudicati mediocri. In sostanza, la Svizzera manca di mezzi per valutare le prestazioni mediche fornite dai suoi ospedali, sebbene negli ultimi anni parecchi passi avanti in questo senso siano stati fatti. Per meglio stimare la qualità di un nosocomio servono infatti maggiori dettagli sulla struttura, come il numero di medici e infermieri a disposizione, la presenza di un reparto di cure intensive certificato, così come sul modo in cui vengono prese le decisioni terapeutiche e sul coordinamento delle cure. Per tacere del fatto che ancora non esistono dati sulla qualità delle terapie in ambito ambulatoriale. pguenzi@caffe.ch [@PatriziaGuenzi](https://twitter.com/PatriziaGuenzi)



L'analisi

Indicatori e giudizi essenziali per la spesa sanitaria

GIANFRANCO DOMENIGHETTI
esperto di economia sanitaria

segue dalla prima pagina



+
Più soddisfatti a...

1° ARS MEDICA GRAVESANO
Ha registrato punteggi significativamente sopra la media la clinica sottocenerina, per tutti e cinque i parametri presi in considerazione

2° LA CARITÀ LOCARNO
Buon piazzamento per l'ospedale locarnese. Sopra la media per tutti e cinque i parametri che sono stati valutati dall'indagine

MONCUCCO LUGANO
Ottimo piazzamento per la clinica sottocenerina, visto anche l'alto numero di casi considerati (97). Soprattutto per interventi al colon, i più a rischio

3° CARDIOCENTRO LUGANO
Il centro specialistico per il cuore si piazza bene. Un po' sotto la media per la comunicazione tra medici, infermieri e pazienti

4° SANT'ANNA LUGANO
La clinica, scelta da molte donne per partorire, raggiunge globalmente una buona valutazione su tutti e 5 i parametri considerati

5° SANTA CHIARA LOCARNO
Buon piazzamento pure per la clinica locarnese. Giudicata buona anche la comunicazione tra il personale sanitario e i pazienti

La soddisfazione Per esseri promossi si devono superare cinque criteri valutativi. Boom di ricoveri nel 2013

Moncucco bocciata, bene Cardiocentro, Ars Medica e Carità

Moncucco bocciata dai pazienti. La clinica di Lugano, nell'inchiesta dell'Anq 2012 sul grado di soddisfazione, ne esce con le ossa rotte. Quattro dei cinque indicatori, infatti, sono risultati significativamente peggiori della media svizzera. Ovvero, i pazienti interpellati non ritornerebbero alla Moncucco per lo stesso tipo di trattamento, valutano significativamente al di sotto della media svizzera la qualità delle cure ricevute, così come il grado di rispetto e la dignità riservate alla loro persona; poco comprensibili pure le risposte ottenute dagli infermieri. Nella media svizzera solo l'aspetto della comunicazione con i medici. Dati, spiegano gli autori dell'indagine, da prendere con le pinze, visto che a un primo sguardo possono far pensare a grandi divergenze tra

ospedali, mentre un'osservazione più dettagliata dimostra che le differenze sono minime. Ma comunque esistono e sarebbe pericoloso sottovalutarle. Anche l'ospedale Italiano di Lugano non esce con un'invidiabile performance dalla valutazione, ad esempio la comunicazione con i medici e gli infermieri è bocciata. Idem per il Civico di Lugano, che pecca pure, sempre secondo i pazienti, per la qualità delle cure. Bene, invece, la clinica Ars Medica di Gravesano, la Carità di Locarno, il Cardiocentro e la clinica Sant'Anna di Lugano. Per quest'ultima, da segnalare l'ottimo risultato nell'ambito della comunicazione tra medici, personale infermieristico e degenze. Decisamente alto il grado di soddisfazione dei pazienti della Carità che, dicono, ritornerebbero per

lo stesso tipo di trattamento, ritenendo buona anche la comunicazione col personale e il rispetto della loro persona. Performance positiva, in generale, anche per la clinica Santa Chiara di Locarno: i pazienti tornerebbero, giudicano buone le cure e la comunicazione con il personale medico. Se l'ospedale Beata Vergine di Mendrisio globalmente si piazza bene, risulta invece un po' sotto la media svizzera nella comunicazione tra infermieri e pazienti. Stesso "difetto" riscontrato al Civico di Lugano, promosso per il rispetto e la dignità. Non tornerebbero al San Giovanni di Bellinzona i pazienti interpellati, che giudicano un po' sotto la media elvetica la qualità delle cure ricevute e la comunicazione con gli infermieri. Indagini di questo tipo risultano le vie più importanti, un utile strumento in mano ai cittadini per meglio scegliere dove farsi ricoverare. Le degenze ospedaliere, infatti, non accennano a calare. Addirittura, nel 2013 si sono raggiunte cifre record: 1,14 milioni di persone hanno ricevuto un trattamento stazionario in uno dei 293 ospedali svizzeri. Un dato che corrisponde al 12% della popolazione, a 12,6 milioni di giornate di ospedalizzazione, ben 100mila in più dell'anno precedente. Una tendenza al rialzo, che non si invertirà certo nei prossimi anni visto il costante aumento dell'età

media della popolazione. Infatti, a portare in corsia un paziente sono soprattutto le patologie legate alla vecchiaia, ma pure obesità, artrosi e artriti, reumatismi, ernie discali e menisco che, in totale, nel 2013, hanno registrato ben 178mila casi. Seguono le ferite (172mila casi), le malattie dell'apparato circolatorio, come gli incidenti vascolari cerebrali o i disturbi cardiaci (147mila casi). Dall'inchiesta è emerso un dato sconcertante: in media, in Svizzera 34mila pazienti ogni anno si sottopongono a un intervento per

SEMPRE PIÙ PAZIENTI
Il 2013 ha registrato un record: 1,14 milioni di persone sono entrate in un ospedale

Le infezioni Da quest'anno al via ad un esperimento pilota sulla prevenzione dei virus in corsia

Batteri sempre in agguato negli interventi a colon, appendicite e colecisti

Gli interventi chirurgici che presentano maggiori rischi d'infezione per il paziente sono quelli al colon (12,8% la media nazionale), seguiti da appendicectomie (3,9%), colecistectomie (2,6%), ernie e procti totali dell'anca (1,5%) e del ginocchio (0,9%). Dati registrati nella pagella dell'Anq, che ha valutato anche il tasso di infezioni nei vari nosocomi della Confederazione. Emergono chiaramente che ancora molto c'è da fare nell'ambito della prevenzione di virus e batteri in corsia. Tra i ticinesi, ad uscire peggio negli interventi al colon, quelli più a rischio, il Civico di Lugano: 20,04% di infezioni, mentre gli altri tassi sono attorno alla media elvetica. Molto bene, invece, la clinica Mon-

cucco, che con solo il 4,25% si riprende da un risultato molto meno brillante sul grado di soddisfazione dei pazienti (vedi articolo a fianco). Bene anche gli ospedali di Mendrisio e Locarno. La non affidabilità dei dati aumenta con la diminuzione del numero di casi. Maggiore è il numero di interventi e più precisi i tassi di infezione calcolati. Mentre i risultati dei nosocomi con un basso numero di casi, avvertono gli autori dell'indagine, vanno interpretati con prudenza. Ad esempio, all'ospedale Italiano di Lugano 12 i casi di appendicite valutati e 15 del colon: troppo pochi per avere un quadro indicativo. Fuori cantone, emblematico l'esempio degli ospedali di Chablais, Aigle, e Regionale, Langnau: ambedue

con soli 8 interventi al colon e retto, il primo registra il 69,7% di infezioni, il secondo il 48,2%. D'altro canto, contrariamente a ciò che si può pensare, non sono sempre i centri universitari a vantare una maggior massa critica. L'esempio più evidente è quello degli impianti di protesi per cui ospedali come la Clinica di Valère, in Vallese, l'ospedale de la Providence, a Neuchâtel, la clinica Bois-Cerf, a Losanna, e de la Colline a Ginevra registrano un numero molto importante di operazioni. Fondamentale, poi, è considerare quanti interventi di un certo tipo compie in un anno un chirurgo, piuttosto che il numero totale di quel tipo di operazioni fatte da un ospedale. Se un chirurgo compie le sessanta

operazioni annuali del suo reparto avrà molta più esperienza dei dieci chirurghi che si suddividono trecento casi. "Questi dati sono relativamente pertinenti per giudicare la qualità delle cure - osserva il dottor Didier Pittet, consulente per le malattie infettive all'Hug di Ginevra - e la Svizzera è molto in ritardo su questo fronte. Infatti, gli ospedali che da tempo rilevano i tassi di infezione, risulteranno sempre molto più precisi rispetto ad altri istituti in cui il personale è poco allenato a diagnosticare questi problemi". Insomma, da un lato l'identificazione dei casi dipende dalla qualità della sorveglianza: se insufficiente, i tassi possono essere sottostimati. D'altro canto, i pazienti più gravi avranno comunque sempre un rischio maggiore di sviluppare un'infezione dopo un intervento. Di conseguenza, il controllo delle infezioni nosocomiali è fra le misure più importanti per migliorare la qualità delle cure. Ecco perché quest'anno una decina di ospedali parteciperanno a un esperimento pilota per mettere a punto una serie di procedure cliniche che comprendono misure di prevenzione, oltre ad un feedback del loro impatto per le équipe chirurgiche. **p.g.**

Meno infezioni a...

1° MONCUCCO LUGANO
Ottimo piazzamento per la clinica sottocenerina, visto anche l'alto numero di casi considerati (97). Soprattutto per interventi al colon, i più a rischio

2° SAN GIOVANNI BELLINZONA
L'ospedale della capitale, ad eccezione degli interventi all'anca, si piazza molto bene, considerando anche l'alto numero di casi analizzati

3° BEATA VERGINE MENDRISIO
Buona performance anche per Mendrisio (pure per gli interventi al colon), anche se i casi valutati (49) sono un terzo rispetto al San Giovanni

4° LA CARITÀ LOCARNO
Significativamente al di sotto della media svizzera per gli interventi al colon, con 87 casi considerati. Appena sopra la media, quelli di appendicite

5° CIVICO LUGANO
Tassi di infezione nella media elvetica, a parte gli interventi al colon: i 94 casi valutati raggiungono difatti percentuali molto alte



L'Anq valuta invece gli ospedali acuti svizzeri sulla base di indicatori che misurano la soddisfazione dei pazienti, la prevalenza delle infezioni ospedaliere, i tassi di reintervento e di riammissione potenzialmente evitabili e la prevalenza delle cadute e dei decubiti. A tutt'oggi sono disponibili con tre anni di ritardo i dati per l'anno 2012. Questo ritardo pone ovviamente dei problemi poiché impedisce agli istituti di prendere immediatamente dei provvedimenti ove ve ne sia necessità. Va pure osservato che, salvo un sistema di raccolta dati lacunoso, questi indicatori sembrano essere "oggettivi" ad eccezione di quelli concernenti la soddisfazione dei pazienti per loro stessa natura "soggettivi". Val la pena chiedersi che valore hanno questi ultimi indicatori (cinque) quando i pazienti non hanno in generale conoscenze e competenze per valutare la qualità tecnica e clinica delle cure ricevute. Si sa tuttavia che per i pazienti la qualità delle cure è rappresentata soprattutto dalla qualità e dall'empatia della relazione e della comunicazione col personale medico e infermieristico curante oltre che dal rispetto della privacy. Tre indicatori misurano appunto queste percezioni da parte dei pazienti. Da qui l'importanza di questi ultimi indicatori specialmente in un periodo come l'attuale, dove la ricerca dell'efficienza economica comporta ristrutturazioni interne, spesso fondate sulla diminuzione della densità di personale infermieristico diplomato e la flessibilizzazione delle "équipes" di cura, il che va spesso a scapito della buona relazione che si riflette sul grado di soddisfazione.