

AUDIT CIVICO:

riflessioni di supporto all'esperienza

13-15-27-29 Settembre 2005

A cura di Giulia Franchini. Nicoletta Poppi, Dip. Staff DG
Azienda UsI di Modena

IL CAMPO DI APPLICAZIONE

Audit Civico coinvolgerà il livello del governo aziendale e per le aziende territoriali almeno un ambito territoriale corrispondente ad un Distretto, considerando:

- uno Stabilimento Ospedaliero,
- i servizi del Dipartimento di Cure Primarie,
- i servizi del Dipartimento di Salute Mentale e SerT

[ASR, Cittadinanzattiva, *Indicazioni teorico-operative*, 2005]

CHECK-LIST RELATIVE ALLO STABILIMENTO OSPEDALIERO

- **Questionario Liv. 2 - Ospedale (per la Direzione di Stabilimento)**
- Griglia di **Osservazione** Liv. 2 Ospedale - MOD.A (relativa a: Stab. Ospedal. nel suo complesso, Pronto Soccorso, Ambulatori)
- Griglia di **Osservazione** Liv. 2 Ospedale - MOD. B (**ciascuna** Unità Operativa di degenza)

OSPEDALE: Ambiti di interlocuzione/osservazione

- Direzione di stabilimento (questionario)
- Ospedale nel suo complesso
- U.O. Medicina
- U.O. Ortopedia
- U.O. Chirurgia
- U.O. Day Surgery
- U.O. PARE
- U.O. Dialisi
- Pronto Soccorso ed ambulatori (solo osservazione)

CHECK-LIST RELATIVE AL DISTRETTO: questionari

- **Questionario Liv. 3 - Cure Primarie MOD. A: (per la Direzione di Distretto)**
- **Questionario Liv. 3 - Cure Primarie MOD. B: (per la Direzione di Dipartimento Cure Primarie)**
- **Questionario Liv. 3 - Cure Primarie MOD. C: (per la Direzione di Distretto e il Responsabile SerT/Responsabile Centro Salute Mentale)**

CHECK-LIST RELATIVE AL DISTRETTO: griglie osservazione

- Griglia di **Osservazione** Liv. 3 Cure Primarie MOD. A (**Sede di Distretto**)
- Griglia di **Osservazione** Liv. 3 Cure Primarie MOD. B (**Poliambulatori**)
- Griglia di **Osservazione** Liv. 3 Cure Primarie MOD. C (**Centri Salute Mentale e SerT**)

DISTRETTO

- Direzione di Distretto
- Direzione Dip. Cure Primarie
- Poliambulatori
- Serv. Tossicodipendenze
- Centri Salute Mentale

Il ciclo metodologico dell'informazione scientifica

- Co-istituzione delle informazioni elementari
- Trattamento ed elaborazione delle informazioni elementari
- Interpretazione dei dati
- Diffusione e spendibilità dei risultati raggiunti

[R.Giacomoni (2003) "Le interviste", in R.Cinotti, C.Cipolla, *La qualità condivisa fra servizi sanitari e cittadini*, Franco Angeli, Milano, p. 91]

-
- La fase di progettazione della ricerca riguarda la **formulazione delle ipotesi** che indirizzano la successiva raccolta delle informazioni (rilevazione), la **predisposizione di domande** specifiche, la **scelta dello strumento di rilevazione**

[adattato da R.Giacomoni (2003) "Le interviste", in R.Cinotti, C.Cipolla, *La qualità condivisa fra servizi sanitari e cittadini*, Franco Angeli, Milano, p. 91]

L'interpretazione dei dati

- Richiede capacità specifiche
- E' legata all'abilità critica, alla riflessività e alla capacità di osservazione del ricercatore

[adattato da R.Giacomoni (2003) "Le interviste", in R.Cinotti, C.Cipolla, *La qualità condivisa fra servizi sanitari e cittadini*, Franco Angeli, Milano, p. 91]

L'osservazione sul campo deve..

- Essere mirata su oggetti specifici
- Pianificata
- Condotta sistematicamente (per ridurre l'effetto di eventi casuali)
- Prolungata nel tempo (anche per ridurre la distorsione provocata dalla presenza dell'estraneo osservatore) [Altieri, 2003: 83]

L. Altieri (2003) "Un percorso qualitativo/quantitativo per la valutazione della qualità percepita", in R.Cinotti, C.Cipolla (a cura di), *La qualità condivisa fra servizi sanitari e cittadini. Metodi e strumenti*, Franco Angeli, Milano.

La raccolta di immagini audio o videoregistrate..

- E' un metodo visuale connotato con un proprio codice e canale
- Può essere utilizzato come laboratorio esperienziale di acquisizione di competenze e sensibilità
- Anche attraverso la restituzione-elaborazione guidata del linguaggio filmico-visuale

“Il lavoro sul campo inizia con un singolare rito di inversione di *status*: l’osservatore diventa oggetto di osservazione dei “nativi” che, dai pochi indizi offerti dai primi incontri, cercano - del tutto legittimamente - di capire se, e in che misura, possono fidarsi di lui”

[Cardano, (2003), “La ricerca etnografica”, in L.Ricolfi (a cura di) *La ricerca qualitativa*, Carocci, Roma, p. 126]

L'INTERVISTA E':

“un'interazione comunicativa tra almeno due persone che rivestono e interpretano rispettivamente i ruoli distinti di intervistatore/trice da un lato e di intervistato/a dall'altro”

[S.Florindi (2005), “L'intervista come co-costruzione narrativa: l'esperienza della ricerca” in AA.VV. *Storie di cura. Medicina narrativa e medicina delle evidenze: l'integrazione possibile*, Franco Angeli, Milano, p. 66]

IL QUESTIONARIO E':

Uno strumento di raccolta delle informazioni configurato come un insieme strutturato di domande e di relative categorie di risposta predefinite da chi lo costruisce

[Zammuner, 1996] cit. in ASR, Dossier 88-2003 *Misurare la qualità: il questionario. Sussidi per l'autovalutazione e l'accreditamento*, p.9.

Il questionario, inteso come “intervista standardizzata”, è

“Un campo strutturato di premesse”, in quanto delinea (o può delinearne) un pattern fisso di relazione

[L. Mori (2003) “La valutazione della qualità percepita attraverso la somministrazione di questionari: alcuni problemi metodologici e una proposta”, in R.Cinotti, C.Cipolla, *La qualità condivisa fra servizi sanitari e cittadini*, Franco Angeli, Milano]

Quindi la somministrazione delle interviste standardizzate è

“una precisa forma d’interazione regolata da un codice formale costituito (..) dal questionario”

[L. Mori (2003) “La valutazione della qualità percepita attraverso la somministrazione di questionari: alcuni problemi metodologici e una proposta”, in R.Cinotti, C.Cipolla, *La qualità condivisa fra servizi sanitari e cittadini*, Franco Angeli, Milano, p. 107]

Ma..

“è impossibile che un’interazione si svolga solo ed esclusivamente in base alle risorse fornite dalla sua regolamentazione formale”, cioè dal questionario

[L. Mori (2003) “La valutazione della qualità percepita attraverso la somministrazione di questionari: alcuni problemi metodologici e una proposta”, in R.Cinotti, C.Cipolla, *La qualità condivisa fra servizi sanitari e cittadini*, Franco Angeli, Milano, p. 108]

Somministrazione del questionario mediante intervista

- Esiste un processo interpretativo in atto durante la relazione di intervista
- La “deontologia di intervista” nell’audit deve essere improntata ai criteri di etica, imparzialità, competenza, cura.

Durante l'intervista..

- Gli individui sono situati in un contesto di aspettative normative
- E' importante essere consapevoli della propria implicazione al contesto esaminato

Essere implicati significa..

Avere una posta in gioco, essere “portatori di interessi”, in senso ampio

-
- E' importante creare un clima di fiducia nel corso della relazione di intervista
 - Un contesto di condivisione intersoggettiva delle modalità (all'interno dell'équipe)
 - acquisire consapevolezza rispetto al metodo, alle tecniche e agli aspetti comunicativi in atto

Durante le interviste

- E' opportuno prestare attenzione ai potenziali effetti che possono essere causa di distorsione nella relazione

Anche durante un'intervista si osserva..

“Riflessività” fa riferimento alla capacità
di

Guardare attraverso le proiezioni di noi stessi e della nostra cultura di appartenenza che possono realizzarsi mentre osserviamo o entriamo in una relazione

l'accesso al campo

La soglia

Il “far entrare”

FASI DI AUDIT CIVICO

PIANIFICAZIONE

- Definizione del programma degli audit (calendario, la ripartizione dei ruoli, luoghi, tempi, composizione dell'équipe)
- Condivisione del programma di audit da parte della Direzione aziendale e locale (con i livelli di interlocuzione)

PREPARAZIONE

- Analisi dei fattori di qualità e degli indicatori investigati attraverso le check-list
- Lettura di gruppo delle check-list e condivisione del linguaggio

NOTIFICA

- Al Responsabile dell'area sottoposta ad audit, contenente:
- data concordata e durata, componenti équipe e interlocutori di cui si è concordata la presenza, aree interessate, check-list di afferenza

AUTOVALUTAZIONE

- Lettura e analisi delle check-list da parte delle Unità Operative oggetto di audit

ESECUZIONE

- Incontri per intervista
- Visite osservative
- Analisi documentazione

AZIONI FINALI

- Condivisione dell'esperienza e analisi delle check-list a livello d'èquipe
- Redazione del rapporto finale di audit contenente analisi qualitativa degli aspetti piu' significativi riscontrati
- Analisi finale con i livelli di interlocuzione istituzionale aziendale