



Ente Ospedaliero Cantonale

Rapporto sulla qualità 2025

secondo il modello di H+

Approvazione in data:
Tramite:

29.05.2026
Luca Scarabel, Responsabile servizio qualità e sicurezza dei pazienti

Versione 1



REHA TICINO

www.rehaticino.ch



riabilitazione

Colophon

Il presente rapporto sulla qualità è stato allestito secondo il modello di H+ Gli Ospedali Svizzeri. Il modello del rapporto sulla qualità serve quale resoconto unitario di un rapporto per le categorie somatica acuta, psichiatria, riabilitazione e cura di pazienti lungodegenti per l'anno d'esercizio 2025.

Il rapporto sulla qualità permette di ottenere una panoramica sistematica sui lavori concernenti la qualità di un ospedale o di una clinica in Svizzera. Tale panoramica indica la struttura della gestione interna della qualità come pure gli obiettivi superiori di qualità e comprende informazioni concernenti inchieste, partecipazioni a misurazioni, a registri e certificazioni. Sono inoltre richieste informazioni relative a indicatori della qualità e provvedimenti, programmi e progetti relativi alla garanzia della qualità.

Per incrementare la possibilità di confronto tra rapporti sulla qualità, nell'indice sono visibili tutti i capitoli del modello, indipendentemente dal fatto se concernono l'ospedale o meno. Qualora il capitolo non sia rilevante per l'ospedale, il testo appare in grigio e viene fornita una breve motivazione. Nel resto del rapporto sulla qualità tali capitoli non appaiono.

Il panorama ospedaliero e delle cliniche svizzero è molto eterogeneo, di conseguenza sono pure differenti le cifre per caso. I valori di ospedali e cliniche con cifre per caso basse, statisticamente sono meno robusti e colpiti più frequentemente da fluttuazioni. Dai risultati non è neppure possibile trarre delle conclusioni in merito alla gravità dei casi dei pazienti e al relativo dispendio di cure e di risorse degli istituti.

Per quanto riguarda le misurazioni nazionali della qualità dell'ANQ occorre menzionare in particolare che la pubblicazione dei risultati è fatta in maniera diligente, badando a confronti equi tra ospedali e cliniche. L'ANQ rinuncia decisamente a stilare graduatorie di ospedali o cliniche. Tutti i risultati delle misurazioni della qualità riflettono soltanto aspetti parziali della qualità complessiva di un ospedale o di una clinica e ogni metodologia ha le proprie opportunità e i propri limiti.

Per ogni misurazione, vengono pubblicati solo i risultati più recenti disponibili, quelli riportati nel presente rapporto non risalgono perciò tutti allo stesso anno.

Pubblico

Il rapporto sulla qualità si rivolge agli specialisti del settore sanitario (gestori di ospedali e collaboratori del settore sanitario, commissioni nell'ambito della sanità e della politica sanitaria, assicuratori, ecc.) e al pubblico interessato.

Persona di contatto Rapporto sulla qualità 2025

MSc BA, MA

Luca Scarabel

Responsabile servizio qualità e sicurezza dei pazienti REHA TICINO

091 811 21 04

luca.scarabel@eoc.ch

Prefazione di H+ Gli Ospedali Svizzeri sugli avvenimenti nazionali in materia di qualità

Il modello di rapporto sulla qualità di H+ permette di presentare un resoconto unitario e trasparente sulle attività che ospedali e cliniche svizzeri svolgono in materia di qualità. Le informazioni al riguardo vengono raffigurate pure nei rispettivi profili degli ospedali presenti sulla piattaforma info-ospedali.ch.

Gli ospedali e le cliniche portano avanti lo sviluppo della qualità con molto impegno e misure mirate. Quale base per la dichiarazione e la pubblicazione funge la Convenzione sulla qualità (CQ58a). Per ulteriori informazioni relative alla Convenzione sulla qualità rinviamo al sito web di H+: www.hplus.ch – qualità – convenzione sulla qualità. Gli ospedali e le cliniche aggiornano le autocertificazioni almeno una volta all'anno. Per la prima volta tali indicazioni sono ora automaticamente integrate nel rapporto sulla qualità 2025 e corrispondono allo stato di fine anno 2025.

Il modello per il rapporto sulla qualità 2025 comprende come finora i seguenti tipi di attività: Medicina somatica acuta, Riabilitazione e Psichiatria. Oltre alle misurazioni effettuate dagli ospedali, il rapporto sulla qualità contiene pure le misurazioni della qualità dell'ANQ vincolanti e unitarie a livello nazionale. Per le spiegazioni dettagliate relative alle misurazioni nazionali rinviamo al sito www.anq.ch.

Per semplificare la compilazione del modello per il rapporto sulla qualità e ridurre il dispendio di tempo, nei rispettivi profili ospedalieri su info-ospedali.ch sono ora stati inseriti tra gli altri dei link diretti alle misurazioni e ai sondaggi nazionali (ANQ).

H+ ringrazia tutti gli ospedali e le cliniche partecipanti per l'instancabile impegno, che assieme alle svariate attività potrà continuare a garantire un'elevata qualità delle cure. Grazie al resoconto trasparente e completo le attività in materia di qualità ottengono l'attenzione e la considerazione che si meritano.

Cordiali saluti



Anne-Geneviève Bütikofer
Direttrice H+

Indice

COLOPHON	2
PREFAZIONE DI H+ GLI OSPEDALI SVIZZERI SUGLI AVVENIMENTI NAZIONALI IN MATERIA DI QUALITÀ	3
1. INTRODUZIONE	6
2. ORGANIZZAZIONE DELLA GESTIONE DELLA QUALITÀ	9
2.1 ORGANIGRAMMA	9
2.2 PERSONE DI CONTATTO DELLA GESTIONE DELLA QUALITÀ	11
3. STRATEGIA DELLA QUALITÀ	12
3.1 2 - 3 PUNTI PRINCIPALI NELL'AMBITO DELLA QUALITÀ NELL'ANNO DI ESERCIZIO 2025	12
3.2 OBIETTIVI NELL'AMBITO DELLA QUALITÀ RAGGIUNTI NELL'ANNO DI ESERCIZIO 2025	13
3.3 SVILUPPO DELLA QUALITÀ NEI PROSSIMI ANNI	14
4. PANORAMICA DELLE ATTIVITÀ NELL'AMBITO DELLA QUALITÀ	15
4.1 PARTECIPAZIONE A MISURAZIONI NAZIONALI	15
4.2 PARTECIPAZIONE A MISURAZIONI NAZIONALI	17
4.3 SVOLGIMENTO DI MISURAZIONI PRESCRITTE A LIVELLO CANTONALE	17
4.4 SVOLGIMENTO DI ALTRE MISURAZIONI INTERNE	18
4.7 PANORAMICA DELLE CERTIFICAZIONI	19
RILEVAMENTO DELL'ESPERIENZA DEI PAZIENTI	21
5. ESPERIENZA DEI PAZIENTI	21
5.1 RILEVAMENTO NAZIONALE DELL'ESPERIENZA DEI PAZIENTI (PREMs), RIABILITAZIONE	21
5.2 SONDAGGI PROPRI	22
5.2.1 INCHIESTA DI SODDISFAZIONE ESTESA PER TUTTI I PAZIENTI STAZIONARI REHA TICINO	22
5.2.2 SODDISFAZIONE DEI PAZIENTI STAZIONARI REHA TICINO RILEVATA TRAMITE LO STRUMENTO "INSIEME PER MIGLIORARE"	23
5.3 GESTIONE DEI RECLAMI	24
QUALITÀ DELLE CURE	25
12. CADUTA	25
12.1 MISURAZIONE PROPRIA	26
12.1.1 TASSO DI INCIDENZA PER MILLE GIORNATE DI CURA	26
13. DECUBITO	27
13.1 MISURAZIONE PROPRIA	28
13.1.1 IL NUMERO DI PIAGHE DA DECUBITO (LESIONI DA PRESSIONE) RILEVATE ALL'AMMISSIONE E/O FORMATESI NEL CORSO DELLA DEGENZA	28
MISURAZIONI SPECIFICHE DELLA RIABILITAZIONE	29
15. QUALITÀ DI VITA, CAPACITÀ FUNZIONALE E PARTECIPATIVA	29
15.1 MISURAZIONI NAZIONALI SPECIFICHE PER SETTORE NELLA RIABILITAZIONE	29
16. ULTERIORI ATTIVITÀ LEGATE ALLA QUALITÀ	30
16.1 ALTRE MISURAZIONI INTERNE	30
16.1.1 TASSO DI INCIDENZA DEI RECLAMI, DEGLI APPREZZAMENTI E DELLE IDEE DI MIGLIORAMENTO PER 100 PAZIENTI DIMESSI	30
16.1.2 TASSO DI INCIDENZA DELLE NON CONFORMITÀ E IDEE DI MIGLIORAMENTO PER 1'000 GIORNATE DI DEGENZA	31
16.1.3 AUDIT: PUNTI DI FORZA E POTENZIALI DI MIGLIORAMENTO	32
17. I PROGETTI IN DETTAGLIO	34
17.1 PROGETTI IN CORSO	34
17.2 PROGETTI CONCLUSI NEL 2025	37
18. CONCLUSIONE E PROSPETTIVE	38

ANNESSO 1: PANORAMICA DELL'OFFERTA DELL'ISTITUTO	40
EDITORE	42

1. Introduzione

REHA TICINO è una rete di competenza che comprende gli istituti e i servizi che si occupano di riabilitazione stazionaria, che rispettano i criteri di qualità REHA TICINO e ai quali la pianificazione ospedaliera ha assegnato un mandato. La rete è stata costituita nel maggio 2007 su una base innovativa di partenariato pubblico-privato e comprende oggi:

- la **Clinica di Riabilitazione EOC (CREOC)**:
 - unità organizzativa nata nel 2017 dagli sviluppi del progetto di ridefinizione dell'offerta di riabilitazione all'interno dell'Ente Ospedaliero Cantonale (EOC) che raggruppa sotto un'unica responsabilità di conduzione la Clinica di Riabilitazione di Novaggio, il Reparto di riabilitazione di Faido e i Servizi di terapia degli Ospedali regionali. Gli obiettivi della CREOC sono volti a:
 - rafforzare e coordinare al meglio le attività di riabilitazione e di terapia all'interno dell'EOC;
 - proporre sui due siti di Novaggio e di Faido un ampio ventaglio di cure riabilitative;
 - sviluppare una comune modalità di presa a carico dei pazienti, fondata sullo sviluppo di percorsi del paziente condivisi all'interno della rete REHA TICINO;
 - rafforzare la posizione della rete REHA TICINO sul piano cantonale e nazionale;
- la **Clinica Hildebrand Centro di riabilitazione Brissago (CRB)**:
 - le origini della Clinica Hildebrand risalgono alla metà del XX secolo. Nel 1953 Else Hildebrand decise infatti di creare un centro di convalescenza per adulti e bambini in memoria del padre Wilhelm. Nel 1955 fu istituita la Fondazione Wilhelm Hildebrand di pubblica utilità, non a scopo di lucro. Nel 1963 è stata inaugurata la struttura a Brissago. Oggi la Clinica è uno dei più importanti centri di competenza svizzeri nel settore della riabilitazione e garantisce ai pazienti un'assistenza interdisciplinare finalizzata al ripristino dell'insieme delle funzioni e al reinserimento nella vita sociale e professionale. Essa si distingue per l'infrastruttura moderna, innovativa e perfettamente attrezzata che supporta i metodi diagnostici e terapeutici universalmente riconosciuti. La gamma di prestazioni spazia dalla neurologia, alla fisioterapia, alla reumatologia, alla cardiologia, alla psicosomatica e alla medicina interna. Le visite dei medici, le terapie eseguite dal personale specializzato diplomato e l'assistenza integrale dispensata sull'arco delle 24 ore garantiscono uno standard elevato. L'intensa collaborazione con un ospedale acuto situato nelle vicinanze assicura inoltre una presa a carico ottimale anche nei casi d'emergenza. La Clinica accoglie pazienti assicurati LAMal e LAInf nel reparto comune, semiprivato e privato, come pure pazienti solventi provenienti da altri paesi.

Il **concetto di riabilitazione** cui fa riferimento REHA TICINO, fissato nella convenzione costitutiva, è quello dell'Organizzazione Mondiale della Sanità (OMS), vale a dire l'insieme delle misure medico-terapeutiche, sociali ed eventualmente professionali destinate a riportare il paziente verso un'elevata autonomia nella vita quotidiana.

La necessità di un intervento riabilitativo dipende quindi dalla presenza, o meno, di una disabilità determinata da una patologia o da un evento traumatico.

I membri della rete, ciascuno con le proprie offerte riabilitative - neuroriabilitazione, riabilitazione muscolo-scheletrica, cardiovascolare, polmonare, psicosomatica, internistico-oncologica geriatrica e precoce - intendono mettere a frutto le sinergie, contenere i costi sfruttando gli effetti di scala, facilitare l'introduzione di protocolli terapeutici standardizzati e favorire la collaborazione e gli scambi tra la riabilitazione e il settore somatico acuto. REHA TICINO ha assunto il ruolo di interlocutore preferenziale nell'ambito della politica sanitaria cantonale per tutte le tematiche legate alla riabilitazione.

Figura 1: Numero di pazienti dimessi

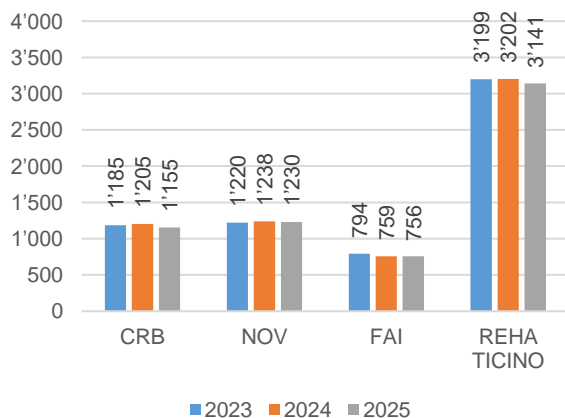
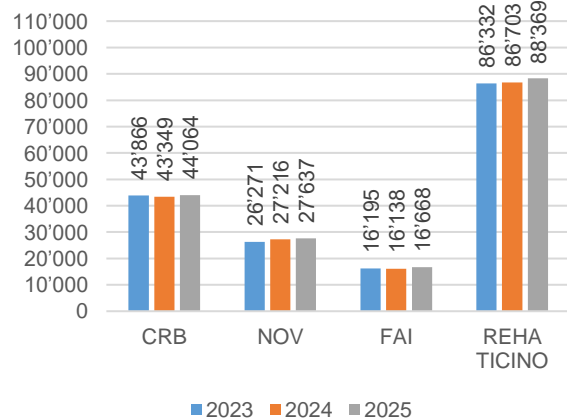


Figura 2: Numero delle giornate di cura



REHA TICINO è oggi una realtà solida, che nel 2025 ha curato 1'786 pazienti con patologie muscolo-scheletriche, 748 pazienti con problematiche di tipo neurologico, 157 pazienti con patologie cardiologiche, 170 con problematiche polmonari, 277 con problematiche di tipo internistico-oncologico e 2 pazienti con problematiche psicosomatiche per un totale di 88'369 giornate di cura.

Questi dati sono in linea con l'importante e sempre crescente fabbisogno di prestazioni legate alla medicina riabilitativa nel nostro Cantone, a conferma di quanto previsto dallo studio del fabbisogno di cure riabilitative effettuato nell'ambito della prossima Pianificazione Ospedaliera Cantonale.

In quest'ottica, REHA TICINO si profila come partner di riferimento per il Cantone, al quale, al termine dell'anno 2022, ha rinnovato la piena disponibilità nel poter assorbire le prospettate richieste di aumento in termini di numero di casi e di giornate di cura per quello che riguarda la riabilitazione stazionaria.

Figura 3: Effetto dell'evoluzione demografica sul fabbisogno di cure 2032 (Fonte: DSS, 2022)

Disciplina	Casi				GC			
	2019	2032	Δ	Δ %	2019	2032	Δ	Δ %
Muscoloscheletrica	1'660	1'983	323	19.5%	38'723	46'216	7'493	19.4%
Neurologica	869	981	112	12.9%	32'345	36'344	3'999	12.4%
Cardiovascolare	144	164	20	13.9%	3'315	3'818	503	15.2%
Polmonare	159	188	29	18.2%	3'500	4'089	589	16.8%
Internistica e oncologica	177	202	25	14.1%	3'833	4'369	536	14.0%
Somatoformi	15	15	0	0.0%	440	450	10	2.3%
Non classificabile	3	4	1	33.3%	71	83	12	16.9%
Totale	3'027	3'537	510	16.8%	82'227	95'369	13'142	16.0%

REHA TICINO conta all'1 gennaio 2025 240 posti letto e oltre 700 collaboratori nelle tre strutture di riabilitazione stazionaria (CRB, NOV e FAI) e oltre 100 collaboratori presenti nei vari servizi di riabilitazione presenti all'interno degli ospedali regionali e nelle sedi esterne gestite dalle Cliniche della rete. Nel già succitato contesto di crescente fabbisogno di medicina riabilitativa, siamo stati precursori nel creare un partenariato pubblico-privato, un "laboratorio" di sinergie fra l'ospedale somatico-acuto, i servizi e i centri di riabilitazione. Protocolli terapeutici standardizzati hanno trasformato il "pensare" in "agire" quotidianamente nella rete integrata con il paziente al centro. Negli oltre quindici anni di attività, nella rete si è affermata la cultura del lavoro inter-multidisciplinare, attestata anche durante i vari audit di certificazione secondo la norma ISO 9001 e gli standard SW!SS REHA. Il paziente è il primo beneficiario di questa rete che copre tutto il territorio ticinese e che - grazie ad un modello organizzativo basato sull'intensità assistenziale, sulla presa in carico mediante percorsi del paziente e sull'elevata professionalità e specializzazione del personale sanitario - è in grado di offrire cure continue ed uniformi, verificabili in ogni momento e di qualità elevata.

REHA TICINO promuove la qualità dell'assistenza in riabilitazione; la Clinica Hildebrand e la Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Novaggio e sede di Faido sono affiliate all'Associazione delle Cliniche di Riabilitazione Svizzere SW!SS REHA. Nel 2023, la Clinica Hildebrand e la Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Novaggio, hanno rinnovato l'accreditamento ai nuovi e più stringenti standard SW!SS REHA. Nel maggio del 2025, anche la Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Faido ha rinnovato l'accreditamento ai nuovi e più stringenti standard SW!SS REHA. Nel mese di luglio 2020, il Direttore CREOC Nicola Mathis è stato nominato Vice Presidente del comitato direttivo dell'associazione SW!SS REHA. Ciò rappresenta un importante traguardo per tutta la riabilitazione ticinese. Oltre a ciò, REHA TICINO fa pure parte delle Conferenze attive H+ per il tramite del Direttore CRB Sandro Foiada, che ne è membro attivo.

Sempre in ottica di qualità e sicurezza del paziente, ad aprile 2011 la REHA TICINO ha ottenuto, quale prima rete sanitaria svizzera nel campo della riabilitazione, il certificato di conformità alla norma ISO 9001. Oggetto della certificazione sono le attività di riabilitazione muscoloscheletrica, neurologica, cardiovascolare, psicosomatica, geriatrica, pneumologica e internistico-oncologica rivolte a tutti i pazienti ricoverati in ambito stazionario o in clinica diurna all'interno delle strutture facenti parte della rete. Nel 2018, REHA TICINO ha ottenuto la certificazione di conformità all'ultima revisione della norma, ovvero la ISO 9001:2015. Negli anni successivi, tale versione è stata confermata.

Il coordinamento centrale della qualità e sicurezza è assicurato da EOQUAL, in particolare dal Board dei responsabili qualità locali, che si occupa della promozione, dello sviluppo e del coordinamento delle attività finalizzate al miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti e delle prestazioni erogate all'interno delle strutture ospedaliere e riabilitative dell'EOC e della REHA TICINO. Il Responsabile qualità di REHA TICINO insieme al Board della rete formano il Comitato per la qualità e la gestione del rischio che rappresenta l'organo interno alla rete responsabile del miglioramento continuo della qualità e della sicurezza dei pazienti e degli operatori. All'interno dei vari istituti di cui si compone la rete, sono inoltre presenti alcune commissioni multidisciplinari che affrontano in modo specifico temi di particolare interesse sanitario.

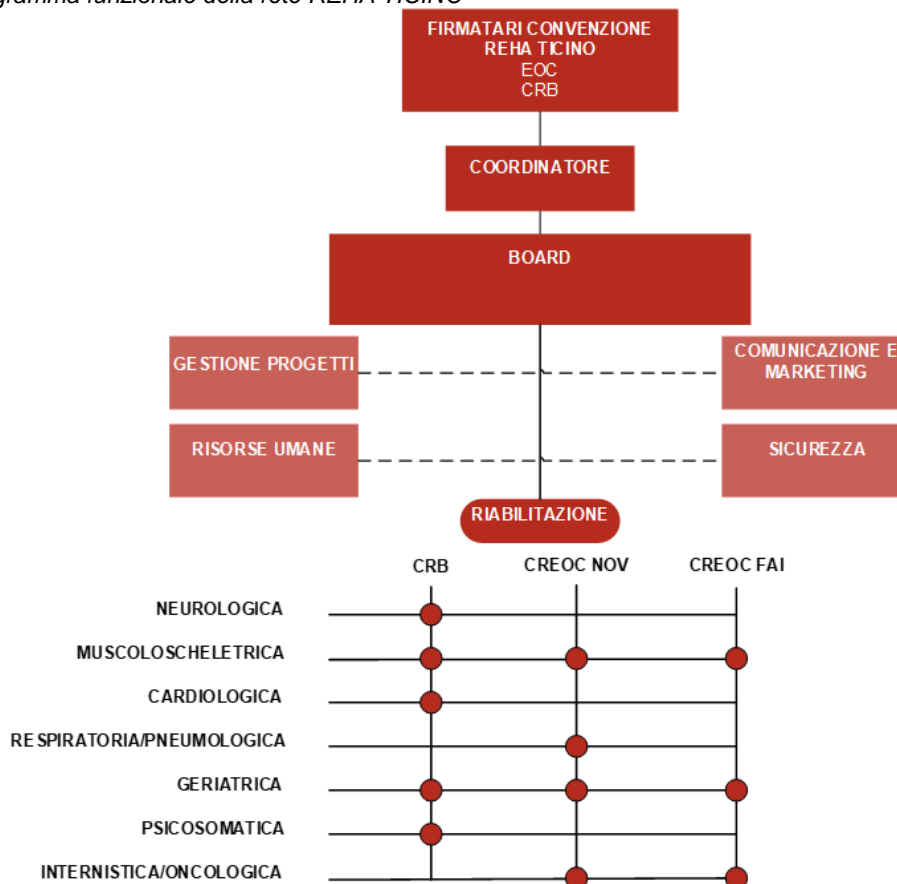
2. Organizzazione della gestione della qualità

2.1 Organigramma

La rete REHA TICINO è gestita da un board, che si occupa di definire la strategia di REHA TICINO. Di questo board fanno parte i membri e i servizi dell'EOC e della Clinica Hildebrand Centro di riabilitazione Brissago, coordinato da Nicola Mathis, Direttore della CREOC. Il board è un tipo di organizzazione che ha permesso e che permetterà di consolidare e far crescere ulteriormente la rete e il settore della riabilitazione, rafforzandone il concetto, con linee guida e protocolli comuni che sfocino in percorsi di cura precoci e integrati, in tutta sicurezza ed efficacia per il paziente. In questa comunanza di percorsi, potranno essere integrati anche altri attori del sistema di cura, come gli assicuratori malattia, i medici curanti e specialistici e, in generale, tutti i servizi socio-sanitari presenti sul territorio, con l'intenzione di sviluppare anche un modello moderno di riabilitazione semi-stazionaria e ambulatoriale.

Attualmente in Ticino, con l'attuale schema di pianificazione, sono coperti tutti gli ambiti specialistici per quel che riguarda proprio un aspetto basilare come la riabilitazione. Perciò, fatta eccezione per casi specifici, il paziente adulto che affronta un percorso riabilitativo non dovrà più recarsi oltre San Gottardo per farsi curare.

Figura 4: Organigramma funzionale della rete REHA TICINO



Il presente Rapporto Qualità, così come rappresentato anche nell'organigramma di REHA TICINO, si riferisce alle attività di riabilitazione muscolo-scheletrica, neurologica, cardiologica, internistica-oncologica, psicosomatica, geriatrica e respiratoria per pazienti ricoverati in ambito stazionario o in clinica diurna (pazienti ambulatoriali, ossia con monoterapia, esclusi) realizzate all'interno della rete REHA TICINO (www.rehaticino.ch) nell'anno 2025.

Le principali modifiche nella composizione delle risorse umane nelle strutture della rete, per l'anno 2025, hanno riguardato:

per CRB:

- a decorrere dal 01.01.2025, il Signor Fabio Giani è stato nominato capo reparto del Centro Ambulatoriale Lugano CRB;
- a decorrere dal 01.03.2025, la Signora Alice Garzoli è stata nominata capo reparto del Servizio terapie presso la Residenza alle Betulle di Cevio;
- per quello che riguarda il Servizio infermieristico, a seguito della dimissione dal ruolo di capo reparto del secondo piano della Signora Valentina Pisoni, che dopo vent'anni di conduzione ha deciso di affrontare una nuova sfida professionale sempre all'interno di CRB, a decorrere dal 01.07.2025, la Signora Guia Fortunani, capo reparto del piano medico, è divenuta capo reparto del secondo piano; la Signora Fabrizia Acchini ha assunto il ruolo di capo reparto del piano medico;
- il Signor Davide Beltrami ha assunto il ruolo di Gestore qualità, nella misura del 40%, in sostituzione della Signora Antonija Porrini, la quale ha assunto il ruolo di sostituta capo reparto del Servizio infermieristico al piano medico;

per CREOC:

- a decorrere dal 01.01.2025, il Signor Giovanni Catania ha assunto il ruolo di capo gruppo del nuovo Centro ambulatoriale di Lugano presso l'Ospedale Italiano di Lugano (OIL) per il Servizio di fisioterapia ed ergoterapia;
- il Signor Davide Beltrami ha assunto il ruolo di Gestore qualità, nella misura del 60%, in sostituzione temporanea per congedo maternità della Signora Elisa Berti.

La gestione della qualità è una funzione di staff alle dirette dipendenze della Direzione.

Complessivamente una percentuale lavorativa del **420%** è destinata alla gestione della qualità.

2.2 Persone di contatto della gestione della qualità

Lic. rer. pol.
Adriana Degiorgi
Responsabile servizio qualità e sicurezza dei pazienti EOC (EOQUAL)
+41 91 811 68 88
adriana.degiorgi@eoc.ch

MSc BA, MA
Luca Scarabel *
Responsabile servizio qualità e sicurezza dei pazienti REHA TICINO
+41 91 811 21 04
+41 91 786 86 07
luca.scarabel@eoc.ch

Signor
Ivano Beffa
Gestore qualità
+41 91 811 26 63
+41 91 786 87 43
ivano.beffa@eoc.ch

Signor
Davide Beltrami
Gestore qualità
+41 91 811 21 06
+41 91 786 86 39
alessandrodavide.beltrami@eoc.ch

Signora
Elisa Berti
Gestore qualità
+41 91 811 21 06
elisa.berti@eoc.ch

Signora
Lidia Braga
Gestore qualità
+41 91 811 26 61
lidia.braga@eoc.ch

Signor
Andrea Rubetti
Gestore qualità e data manager
+41 91 786 87 47
a.rubetti@clinica-hildebrand.ch

* Interlocutore principale per le questioni concernenti la gestione della qualità e della sicurezza dei pazienti della rete REHA TICINO.

3. Strategia della qualità

La **missione** della rete REHA TICINO è quella di rafforzare il ruolo centrale della medicina riabilitativa nella promozione, nel mantenimento e nel recupero della salute. La **qualità delle prestazioni** rappresenta perciò senz'altro uno degli elementi e degli obiettivi principali per le singole strutture che compongono la rete e per tutti i suoi collaboratori che giornalmente si impegnano per garantire prestazioni di elevato livello qualitativo. La **visione** condivisa fra le strutture della rete, che promuovono l'integrazione tra di esse con l'obiettivo principale di garantire al paziente una maggiore equità di trattamento nel percorso riabilitativo e cure riabilitative di elevata qualità, rispettando un'allocazione adeguata delle risorse e sfruttando i vantaggi legati alle economie di scala, è quella di essere il riferimento della medicina riabilitativa, un passo oltre le aspettative. I **valori** condivisi dai vari istituti della rete REHA TICINO e che garantiscono la messa in atto della missione e della visione della rete sono trasparenza, lealtà, appartenenza e disponibilità.

Siamo consapevoli che la Qualità è un elemento dinamico, condizionato da fattori esterni quali i bisogni dei pazienti, il contesto sociale, gli altri istituti, i partners. Solo conoscendo e sorvegliando costantemente questi fattori possiamo impegnarci per il miglioramento continuo della qualità e dell'ambiente circostante. Questo miglioramento può essere valutato unicamente tramite alcuni indicatori della Qualità, che ci impegniamo a monitorare.

I **modelli di riferimento** per la qualità scelti da REHA TICINO sono la norma ISO 9001 e i criteri SWISS REHA. La rete REHA TICINO fa anche riferimento, per aspetti relativi alla qualità e alla sicurezza delle cure, ad alcuni standard della *Joint Commission International (JCI)*, in linea con quanto avviene negli ospedali EOC. REHA TICINO dispone di un **concetto di gestione del rischio clinico** (approvato dal Board della rete) e promuove la qualità nel rispetto delle indicazioni di H+ e santésuisse, dell'OAMal (art. 77) del giugno 1997 e della Legge sanitaria dell'aprile 1998.

La politica di miglioramento continuo della qualità e sicurezza comprende la progettazione ottimale di **percorsi clinici (percorsi del paziente)**, il monitoraggio della funzionalità di tali percorsi attraverso la raccolta di indicatori, l'analisi dei dati e l'implementazione dei necessari cambiamenti a garanzia dell'effettivo miglioramento. Il principio base su cui si fonda la promozione della qualità nella rete REHA TICINO è **l'analisi e il confronto delle best practices** basate su prove documentate di evidenza e riconosciute e validate a livello nazionale ed internazionale. Il mantenimento di adeguati livelli di qualità nella rete è supportato da una attività di auditing interno ed esterno con finalità di intercettazione delle criticità e di formazione a supporto delle buone prassi. Gli audit esterni, in particolare, oltre a escludere ogni forma di autoreferenza, sono vissuti non come mere ispezioni od esami, ma come veri e propri momenti di crescita e occasioni in cui, grazie all'esperienza dei surveyor, è possibile individuare ulteriori margini di miglioramento.

La qualità è un elemento ancorato esplicitamente nella strategia, rispettivamente negli obiettivi aziendali.

3.1 2 - 3 punti principali nell'ambito della qualità nell'anno di esercizio 2025

Per la pianificazione del miglioramento continuo della qualità e sicurezza delle prestazioni erogate, il Board della rete si avvale di un Piano, all'interno del quale annualmente vengono individuate aree di intervento prioritarie, definiti obiettivi a medio lungo termine, indicati i responsabili e definite le strategie di implementazione più opportune per il conseguimento degli obiettivi stessi. Il **Piano annuale per il miglioramento della qualità e la gestione del rischio clinico** è oggetto di revisione periodica, al fine di verificarne l'attualità rispetto all'evoluzione organizzativa.

Nell'anno 2025, fra gli altri, sono stati affrontati i seguenti principali aspetti presenti nel suddetto piano:

- è stata effettuata una verifica della corretta tenuta delle cartelle cliniche presso le nostre strutture che si occupano di riabilitazione stazionaria. Tale verifica ci ha permesso di appurare che il grado di completezza e di appropriatezza globale delle cartelle cliniche delle nostre strutture risulta particolarmente alto e che vi sono dei particolari ambiti che necessitano un maggior approfondimento; ambiti che, assieme ad una verifica per la corretta tenuta delle cartelle cliniche dei pazienti presi in carico nell'ambito delle degenze ospedaliere ed in regime di riabilitazione ambulatoriale, è oggetto di valutazione per l'anno 2026;
- nell'ambito della formazione interna, è stato erogato un corso dedicato alla gestione dei comportamenti aggressivi sul posto di lavoro, che ha affrontato un tema delicato e di grande rilevanza per le strutture REHA TICINO. La formazione ha creato uno spazio di riflessione condivisa, favorendo un approccio più consapevole, empatico e strutturato alle relazioni complesse. Per il 2026, è previsto un follow-up su questo tema;

- il Servizio qualità e sicurezza dei pazienti REHA TICINO, in collaborazione con i Servizi risorse umane delle varie strutture, hanno organizzato un corso per l'utilizzo di Microsoft Excel a livello di rete. Tale corso è stato erogato per un livello base e per un livello intermedio e ha permesso alle persone interessate di approfondire l'utilizzo di uno strumento importante per più ambiti dell'attività lavorativa quotidiana;
- il Servizio qualità e sicurezza dei pazienti REHA TICINO ha proposto anche un momento formativo dal titolo "Camera degli errori con simulazione AgeMan", aperto a tutti i collaboratori delle strutture della rete REHA TICINO. L'obiettivo di tale formazione era duplice: da una parte la Camera degli errori, promossa dalla Fondazione sicurezza dei pazienti svizzera, propone un'esercitazione interattiva per la sicurezza dei pazienti, volta a ricercare errori simulati all'interno di uno scenario costruito su misura, al fine di sensibilizzare gli operatori sui rischi per la sicurezza dei pazienti; in modo pratico e ludico, tale formazione promuove la capacità di osservazione e permette di riconoscere e prevenire in modo proattivo possibili errori e situazioni di rischio nella pratica quotidiana. D'altro canto, la simulazione proposta indossando la tuta "AgeMan" sviluppata dal Centro di Simulazione CeSi di Lugano, permette all'individuo di comprendere meglio il fenomeno dell'invecchiamento e alcune reazioni e comportamenti ad esso associate che possono manifestarsi nella persona, sperimentando la realtà dell'anziano durante lo svolgimento di alcune attività della vita quotidiana. Grazie a tale simulazione, i nostri collaboratori hanno potuto sperimentare come i limiti della persona possano incidere sulla sua qualità di vita, riflettendo e confrontandosi su possibili ulteriori strategie da adottare e i mezzi da utilizzare per permettere ai nostri pazienti di gestire al meglio le proprie risorse.

Oltre a tutto ciò, si è continuato a mantenere alta e prioritaria l'attenzione alla sicurezza del paziente, diffondendo ulteriormente la cultura della sicurezza e dell'apprendimento dai quasi errori e dagli errori, attraverso il **sistema di gestione del rischio clinico**, basato su un unico applicativo informatico di gestione delle segnalazioni, in linea con i più diffusi sistemi di valutazione e analisi del rischio. Anche nel 2025 è stata confermata la buona propensione dei collaboratori alla segnalazione spontanea di eventi.

Si è inoltre continuato, nelle varie sedi della rete, a diffondere tra tutti i collaboratori il concetto di "**Speak-up**", promosso dalla Fondazione Sicurezza dei Pazienti Svizzera, con lo scopo di tematizzare problemi legati alla sicurezza di pazienti e collaboratori, con fini costruttivi e non punitivi.

Si è inoltre continuato ad analizzare i dati relativi la struttura, i processi e gli esiti, attraverso gli indicatori individuati all'interno del **sistema di monitoraggio delle prestazioni riabilitative**.

I rischi ambientali ed infrastrutturali sono stati valutati da REHA TICINO anche nel corso del 2025, attraverso questi principali assi di intervento: **sicurezza sul lavoro, security e sicurezza ambientale**. Tutte le sedi REHA TICINO aderiscono alla **soluzione settoriale H+ Sicurezza sul lavoro**, che consente di adempiere alle disposizioni di legge e tutelare la salute delle collaboratrici e dei collaboratori, riducendo infortuni e malattie.

Anche nel 2025 è proseguita l'**attività di auditing** ai diversi reparti e servizi delle tre strutture della rete. In totale sono stati condotti audit, fra interni ed esterni, nell'arco di 13 giornate.

3.2 Obiettivi nell'ambito della qualità raggiunti nell'anno di esercizio 2025

Durante l'anno 2025 le strutture REHA TICINO hanno continuato a lavorare operativamente sui progetti definiti all'interno della **strategia per il periodo 2022-2025**.

Nel mese di ottobre 2025 la rete REHA TICINO è stata sottoposta ad un audit esterno da parte degli ispettori della società Bureau Veritas, per il **mantenimento della certificazione ISO 9001 della rete REHA TICINO**. Sulla base delle attività e dei servizi auditati, che sono stati definiti in seguito ad un processo di campionamento, in riferimento alle informazioni disponibili (documentazione e registrazioni rilevate), secondo Bureau Veritas:

- le nostre strutture hanno dimostrato un'efficace attuazione del proprio sistema di gestione, in conformità agli standard;
- tutti i processi in essere dimostrano la capacità di soddisfare i requisiti applicabili e i risultati attesi;
- la struttura soddisfa i requisiti normativi applicabili ed effettua un monitoraggio continuo dei risultati.

Non sono state registrate non conformità, ma solo delle raccomandazioni che saranno valutate nell'ottica del miglioramento continuo.

Riteniamo il risultato globale particolarmente positivo, che valorizza l'impegno e la dedizione di tutti i collaboratori della rete REHA TICINO.

Al termine della verifica gli ispettori hanno sottolineato quanto segue:

- la rete REHA TICINO rappresenta un centro di eccellenza elvetica nel settore della riabilitazione;

- la gestione del Sistema Qualità è consolidata nel tempo ed il sistema è soggetto ad una continua implementazione sulla base degli elementi di rientro scaturiti dall'analisi delle NC/reclami, dalla valutazione della soddisfazione dell'utenza, dalla valutazione del contesto e dall'analisi dei rischi;
- il sistema appare maturo, con una piena consapevolezza dello stesso da parte degli operatori;
- l'ufficio qualità è ben strutturato con un'attività capillare nei vari presidi che costituiscono la rete REHA TICINO.

Nel 2025, REHA TICINO ha organizzato un **Simposio**, a Brissago, dedicato al tema della riabilitazione al fine di creare un'occasione di confronto scientifico tra esperti sui differenti modelli e metodi di riabilitazione. L'obiettivo ultimo di tale evento è quello di mettere al centro dell'intervento riabilitativo l'individuo, nella sua globalità, fatta di caratteristiche personali, di bisogni e di motivazioni. In particolare, il Simposio REHA TICINO 2025, si è svolto il 9 maggio e ha affrontato il tema "Approccio terapeutico non farmacologico al dolore neuropatico".

Nel 2025, REHA TICINO ha inoltre organizzato il secondo **Evento informativo per infermieri**, anche in questo caso a Brissago, intitolato "I colori della riabilitazione". Questo evento si è tenuto in data 12 novembre e ha riunito gli infermieri attivi nelle tre strutture della rete e ospiti con grande esperienza nella gestione dei servizi infermieristici. Gli scambi, le presentazioni e i workshop sono stati un'importante occasione di approfondimento e dialogo sull'evoluzione della professione infermieristica nel settore della riabilitazione, tracciando un percorso dal passato al presente fino alle prospettive future.

Anche tramite i propri eventi annuali, REHA TICINO si propone dunque di precorrere i tempi, anticipando delle tendenze nel settore riabilitativo, e di influenzare la politica sanitaria.

3.3 Sviluppo della qualità nei prossimi anni

Il principale obiettivo per i prossimi anni è relativo l'implementazione di un piano per il miglioramento della qualità basato sulla **revisione dell'articolo 58a della LAMal**, che definisce le misure dei fornitori di prestazioni e degli assicuratori per lo sviluppo della qualità.

Tale articolo incarica il Consiglio federale di stabilire ogni quattro anni gli obiettivi da raggiungere in materia di garanzia e promozione della qualità delle prestazioni.

Coerentemente alla strategia globale di politica sanitaria "**Sanità2030**", la rete REHA TICINO ha allestito un **piano per il miglioramento della qualità 2025 – 2028** che terrà in considerazione, oltre al mantenimento e allo sviluppo di tutte le tematiche trattate negli anni precedenti, anche degli **obiettivi del Consiglio federale per gli anni 2025 –2028** e dell'attuazione delle **misure di miglioramento della qualità** previste dalla Convenzione sulla qualità che il Consiglio federale ha richiesto ad H+ di redigere e che è stata stipulata fra i fornitori di prestazioni e gli assicuratori svizzeri.

Inoltre, il piano per il miglioramento della qualità REHA TICINO 2025 – 2028, si basa anche su quanto previsto dal nuovo **regolamento sulla qualità e la sicurezza delle strutture ospedaliere redatto dal Canton Ticino**.

Infine, per garantire la sempre fondamentale qualità ed eccellenza della presa in carico dei nostri pazienti, REHA TICINO continuerà a far riferimento ai più importanti standard di qualità nazionali ed internazionali: da questo punto di vista, il piano per il miglioramento della qualità REHA TICINO 2025 – 2028 prevede che le strutture della rete aggiornino il proprio sistema di gestione per la qualità basandosi sui **nuovi criteri SWISS REHA** e sulla **nuova edizione della norma ISO 9001**, procedendo con il rinnovo di accreditamenti e certificazioni in tal senso.

4. Panoramica delle attività nell'ambito della qualità

4.1 Partecipazione a misurazioni nazionali

Dichiarazione e pubblicazione dello sviluppo della qualità ai sensi della CQ art. 58a LAMal: stato fine anno (31.12.2025).

Autodichiarazione ¹ : 02.10.2025	Audit esterno CQ58a LAMal ²	Risultato	Organismo di controllo	Commento ospedale
<i>Sistema di gestione della qualità</i>	✓	Miglioramento continuo	○○○○○	non ancora esaminato
<i>Cultura della qualità</i>	✓	Miglioramento continuo	○○○○○	non ancora esaminato
		Grado di implementazione operativa	○○○○○	
▪ Critical Incident Reporting System (CIRS)	✓			
▪ Apprendimento interattivo nella «Room of Horrors»	✓			
▪ Sondaggi tra collaboratrici e collaboratori	✓			
▪ Analisi sistemica degli errori (protocollo di Londra)	✓			
▪ Circolo di qualità	✓			
<i>Sicurezza del paziente</i>	-	Miglioramento continuo	○○○○○	non ancora esaminato
		Grado di implementazione operativa	○○○○○	
▪ Prevenzione dei decubiti – FHV	✓			
▪ Prevenzione dello stato confusionale acuto	⊕			
▪ Misure restrittive della libertà	⊕			
▪ Prevenzione delle cadute	✓			

Spiegazioni

L'autocertificazione (1) viene effettuata annualmente. Gli ospedali e le cliniche dichiarano quali misure di miglioramento della qualità (MMQ) attuano e qual è il loro stato di implementazione. Essi informano inoltre sullo stato di implementazione dei concetti della qualità per ogni campo d'azione: ⊕ = in attuazione, ✓ = attuato.

Tutti gli ospedali e le cliniche devono inoltre partecipare almeno ogni 8 anni a una verifica esterna (2). La scelta avviene sia secondo il principio della casualità sia sulla base di risultati delle misurazioni dell'ANQ. I risultati della verifica esterna vengono pubblicati online sempre soltanto durante i due anni seguenti:

Dimensione del miglioramento continuo 1: Implementazione mancante / 2: Disponibile piano d'attuazione con scadenziario adeguato (Plan) / 3: Requisiti minimi sono implementati (Do) / 4: L'efficacia viene verificata (Check) / 5: Vengono definite e attuate le misure di correzione (Act)

Dimensione del grado di implementazione operativa 1: Implementazione mancante / 2: Almeno 1 settore pilota / 3: Introduzione almeno nel 50% dei settori / 4: Introduzione almeno nel 75% dei settori / 5: Introduzione completa

Osservazioni

Il 2025 è stato il primo anno relativo all'implementazione presso REHA TICINO del **piano per il miglioramento della qualità 2025 – 2028** basato sulla **revisione dell'articolo 58a della LAMal**, sulla strategia globale di politica sanitaria "**Sanità2030**" e su quanto previsto dal nuovo **regolamento sulla qualità e la sicurezza delle strutture ospedaliere redatto dal Canton Ticino**.

Siamo soddisfatti del lavoro che stiamo sviluppando, che ci sta permettendo di avere un **Sistema di gestione per la qualità basato sulla verifica di importanti indicatori** che ci permettono di monitorare la qualità e la sicurezza dei pazienti in riferimento alle importanti tematiche individuate, con lo scopo di prevenire possibili situazioni di criticità ed implementare azioni volte a correggere eventuali situazioni rischiose.

4.2 Partecipazione a misurazioni nazionali

All'interno dell'[ANQ](#) sono rappresentati l'associazione degli ospedali H+, i Cantoni, la Conferenza svizzera delle direttrici e dei direttori cantonali della sanità CDS, l'associazione degli assicuratori malattia prio.swiss e gli assicuratori sociali federali. Gli scopi dell'ANQ sono il coordinamento e l'attuazione di misure nel campo dello sviluppo della qualità a livello nazionale, segnatamente lo svolgimento uniforme di misurazioni della qualità dei risultati (outcome) in ospedali e cliniche, nonché la pubblicazione comparativa dei risultati. L'obiettivo è garantire un'offerta di prestazioni innovativa ai membri e alle organizzazioni a loro affiliate al fine di sostenerli nelle mansioni volte a instaurare uno sviluppo della qualità efficace e orientato ai pazienti. Le metodologie di svolgimento e di analisi sono sempre le medesime per tutte le aziende.

Maggiori informazioni sulle singole misurazioni della qualità sono presenti nei sottocapitoli «Inchieste nazionali» e «Misurazioni nazionali», nonché sul sito dell'ANQ (www.anq.ch).

Nell'anno in esame, il nostro istituto ha partecipato al piano di misurazione nazionale come segue:
<i>riabilitazione</i>
▪ Rilevamento nazionale dell'esperienza dei pazienti (PREMs), riabilitazione - adulti
▪ Misurazioni specifiche per
- Riabilitazione muscolo-scheletrica
- Riabilitazione neurologica
- Riabilitazione cardiologica
- Riabilitazione pneumologica
- Riabilitazione geriatrica
- Riabilitazione internistica
- Riabilitazione oncologica
- Riabilitazione psicosomatica

4.3 Svolgimento di misurazioni prescritte a livello cantonale

Nell'anno in esame, il nostro istituto ha attuato le direttive cantonali seguenti e svolto le seguenti misurazioni prescritte a livello cantonale:
▪ Statistica medica

4.4 Svolgimento di altre misurazioni interne

Il nostro istituto ha svolto altre misurazioni della qualità oltre a quelle prescritte a livello nazionale e cantonale.

Il nostro istituto ha svolto le seguenti inchieste di soddisfazione interne:
<i>Esperienza dei pazienti</i>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inchiesta di soddisfazione estesa per tutti i pazienti stazionari REHA TICINO ▪ Soddisfazione dei pazienti stazionari REHA TICINO rilevata tramite lo strumento "Insieme per migliorare"
Il nostro istituto ha svolto le seguenti misurazioni interne:
<i>Caduta</i>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tasso di incidenza per mille giornate di cura
<i>Decubito</i>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Il numero di piaghe da decubito (lesioni da pressione) rilevate all'ammissione e/o formatesi nel corso della degenza
<i>Altre misurazioni</i>
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Tasso di incidenza dei reclami, degli apprezzamenti e delle idee di miglioramento per 100 pazienti dimessi ▪ Tasso di incidenza delle non conformità e idee di miglioramento per 1'000 giornate di degenza ▪ Audit: punti di forza e potenziali di miglioramento

4.7 Panoramica delle certificazioni

Il nostro istituto è titolare delle certificazioni seguenti:				
Norma applicata	Settore che lavora con la norma / lo standard	Anno della prima certificazione valida	Anno dell'ultima ricertificazione	Commenti
ISO 9001:2015	REHA TICINO	2011	2025	La certificazione concerne i processi relativi alla riabilitazione muscoloscheletrica (CRB, NOV e FAI) e alla neuroriabilitazione (CRB) dei pazienti ricoverati in ambito stazionario o in clinica diurna (dunque pazienti con monoterapia esclusi).
SWISS REHA	CRB, NOV	2008	2023	Associazione delle cliniche di riabilitazione in Svizzera.
SWISS REHA	FAI	2014	2025	Associazione delle cliniche di riabilitazione in Svizzera.
Criteri della Fondazione Natura Economia	NOV	2013	-	Il parco della Clinica di Riabilitazione di Novaggio ha ottenuto da parte della Fondazione Natura Economia, il label di qualità Oasi della natura, in virtù della gestione naturalistica dei suoi spazi verdi.
Fourchette Verte	NOV	2003	2025	“Fourchette verte” è un marchio di qualità nutrizionale che, nell’ambito della promozione della salute e della prevenzione di alcune malattie (alcuni tipi di tumore, disturbi cardio-vascolari, obesità), concilia piacere e salute.
Disposizioni H+ REKOLE	CRB, NOV e FAI - Servizio contabilità e finanze	2013	2025	
Soluzione settoriale H+, sicurezza sul lavoro	CRB	2013	2021	
Soluzione settoriale H+, sicurezza sul lavoro	CREOC	2007	2022	

MISURAZIONI DELLA QUALITÀ

Rilevamento dell'esperienza dei pazienti

5. Esperienza dei pazienti

Le PREMs (Patient Reported Experience Measures) rendono visibile la prospettiva dei pazienti e mostrano come questi ultimi vivono le prestazioni sanitarie erogate. I risultati del sondaggio offrono a ospedali e cliniche una base affidabile per implementare misure di miglioramento della qualità, perfezionare i loro servizi e rafforzare l'attenzione rivolta ai pazienti.

5.1 Rilevamento nazionale dell'esperienza dei pazienti (PREMs), riabilitazione

Dalla primavera del 2026 il questionario Swiss PREMs riabilitazione sostituisce il questionario breve ANQ finora usato. Lo Swiss PREMs è uno strumento differenziato per il rilevamento dell'esperienza dei pazienti, selezionato mediante una procedura dispendiosa, adeguato in modo mirato e testato nel quadro di misurazioni.

Lo Swiss PREMs riabilitazione indaga sulle seguenti dimensioni rilevanti: Accettazione/ammissione, informazione / comunicazione, personale infermieristico, medici e altri collaboratori, coinvolgimento nei processi decisionali, organizzazione/processi e tempi di attesa, fiducia/sicurezza per quanto concerne il trattamento/le cure e la degenza, la medicazione, la gestione delle dimissioni. Il questionario si rivolge a tutti gli adulti (≥ 16 anni) che lasciano l'ospedale o la clinica in un determinato intervallo (periodo di rilevamento).

La misurazione è stata eseguita la prima volta nella primavera 2026 e in seguito avverrà a ritmo biennale. I dati derivanti dal rilevamento effettuato con il nuovo strumento saranno disponibili soltanto a partire dall'anno di misurazione 2026. Attualmente non vi sono perciò risultati delle misurazioni collegate.

Metodologia di misurazione e interpretazione dei risultati

Sul [portale web dell'ANQ](#) sono disponibili documenti ulteriori in relazione alla metodologia di misurazione e all'interpretazione dei risultati.

In merito ai risultati della misurazione:

- [Clinica Hildebrand, Centro di riabilitazione Brissago](#);
- [Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Novaggio](#);
- [Clinica di Riabilitazione EOC, sede di Faido](#).

5.2 Sondaggi propri

5.2.1 Inchiesta di soddisfazione estesa per tutti i pazienti stazionari REHA TICINO

A decorrere dall'anno 2021, la rete REHA TICINO ha implementato un'indagine di soddisfazione estesa a tutti i propri pazienti stazionari, come richiesto dai requisiti di qualità specifici di SWISS REHA (in particolare, il criterio A8), il quale richiede che **“La clinica misura continuamente la soddisfazione dei pazienti in materia di comunicazione, qualità del trattamento e qualità del risultato con un sistema riconosciuto e convalidato, che tenga conto di tutti i pazienti** (p. es. mediante un campione rappresentativo o un'indagine tra tutti i pazienti). Almeno una volta all'anno è effettuata un'analisi completa con un rapporto e un programma di misure”.

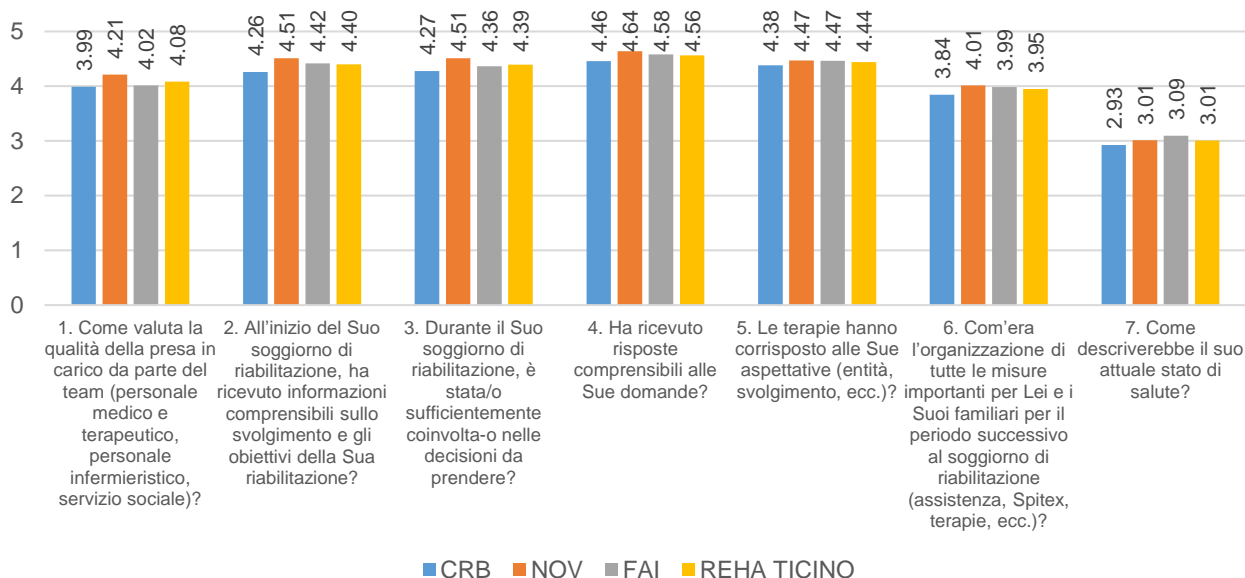
La rete REHA TICINO ha dunque deciso di estendere il questionario breve dell'ANQ a tutti i pazienti.

L'inchiesta tra i pazienti è stata svolta nel 2025.

Tutti i reparti/servizi delle Cliniche REHA TICINO, per la presa in carico in ambito stazionario.

Informazioni per il pubblico specializzato

Tutti i pazienti residenti in Svizzera dimessi dalle strutture REHA TICINO, in regime stazionario, nell'anno 2025. Non è stato inviato alcun sollecito.



Risultati della misurazione in cifre									
	Valori medi per domande							Numero questionari validi	Tasso di risposta %
	1	2	3	4	5	6	7		
CRB	3.99	4.26	4.27	4.46	4.38	3.84	2.93	400	38.4%
NOV	4.21	4.51	4.51	4.64	4.47	4.01	3.01	456	41.8%
FAI	4.02	4.42	4.36	4.58	4.47	3.99	3.09	332	45.7%
REHA TICINO	4.08	4.40	4.39	4.56	4.44	3.95	3.01	1'188	41.5%

I risultati delle misurazioni vengono confrontati con quelli di altri istituti (benchmark).

Informazioni relative alla misurazione	
Istituto nazionale di analisi	w hoch 2 GmbH
Metodo / strumento	Questionario breve dell'ANQ

5.2.2 Soddisfazione dei pazienti stazionari REHA TICINO rilevata tramite lo strumento "Insieme per migliorare"

Nell'ambito della strategia REHA TICINO 2022-2025, e in particolare dell'asse strategico "Esperienza paziente", abbiamo deciso di chiedere ai nostri pazienti di valutare il grado di soddisfazione percepito per rapporto ai principali temi critici e/o apprezzati che gli stessi pazienti hanno sollevato nel corso degli ultimi anni mediante reclami e/o apprezzamenti, e che ci possano permettere di valutare se i pazienti stessi si sentono accolti calorosamente in un ambiente confortevole e moderno.

A questo scopo, abbiamo adattato il formulario "Insieme per migliorare" che viene consegnato a tutti i pazienti dimessi da un regime di riabilitazione stazionaria presso le nostre strutture, e grazie al quale raccogliamo da anni le osservazioni "qualitative" dei nostri pazienti, inserendo una sezione riservata alla sopracitata raccolta dati "quantitativa".

Risultati

Durante il periodo 01.01.2025 - 31.12.2025, abbiamo consegnato 3'005 formulari "Insieme per migliorare" ai pazienti dimessi dalle nostre strutture e ci sono ritornati 769 questionari compilati, per un tasso di risposta pari al 25.6%. I rispondenti hanno potuto valutare il proprio grado di soddisfazione in riferimento agli 8 temi proposti, indicando un punteggio su una scala da 1 (bassa soddisfazione) a 5 (alta soddisfazione). Il punteggio medio REHA TICINO per tutti gli ambiti d'analisi indica che, nel periodo di riferimento, chi ha risposto si è detto globalmente soddisfatto con un punteggio pari a 4.62; abbiamo ricevuto vari suggerimenti per migliorare nei vari ambiti, ma, in generale, reputiamo tale risultato estremamente soddisfacente.

L'inchiesta tra i pazienti è stata svolta nel 2025.

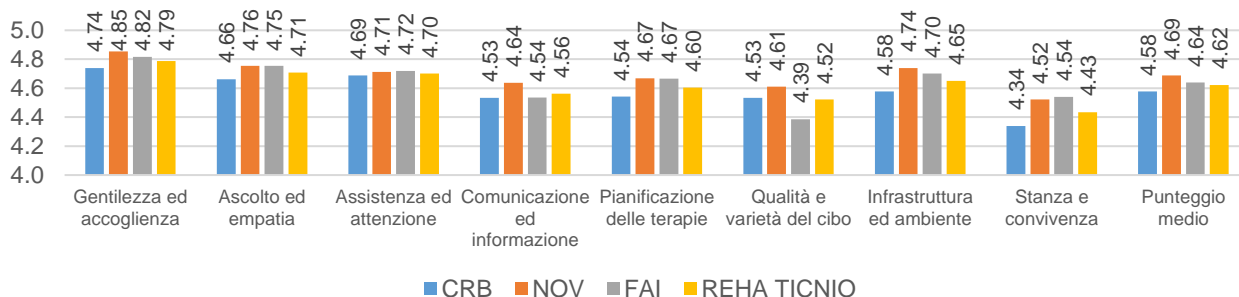
Tutti i reparti/servizi delle Cliniche REHA TICINO, per la presa in carico in ambito stazionario.

Informazioni per il pubblico specializzato

Non è stato inviato alcun sollecito.

Temi di misurazione:

1. Gentilezza ed accoglienza
2. Ascolto ed empatia
3. Assistenza ed attenzione
4. Comunicazione ed informazione
5. Pianificazione delle terapie
6. Qualità e varietà del cibo
7. Infrastruttura ed ambiente
8. Stanza e convivenza



Risultati della misurazione in cifre											
	Valori medi per domande									Numero questionari validi	Tasso di risposta %
	1	2	3	4	5	6	7	8	9		
CRB	4.74	4.66	4.69	4.53	4.54	4.53	4.58	4.34	4.58	380	34.1%
NOV	4.85	4.76	4.71	4.64	4.67	4.61	4.74	4.52	4.69	201	17.1%
FAI	4.82	4.75	4.72	4.54	4.67	4.39	4.70	4.54	4.64	188	26.3%
REHA	4.79	4.71	4.70	4.56	4.60	4.52	4.65	4.43	4.62	769	25.6%

Informazioni relative alla misurazione	
Metodo/strumento sviluppato internamente	

5.3 Gestione dei reclami

I nostri istituti dispongono di una gestione dei reclami / un ombudsman.

REHA TICINO: CRB, NOV e FAI

Servizio qualità e sicurezza dei pazienti

Luca Scarabel

Responsabile servizio qualità e sicurezza dei pazienti

+41 91 811 21 04

luca.scarabel@eoc.ch

Dal lunedì al venerdì, dalle 08:00 alle 17:00

Qualità delle cure

12. Caduta

Sostituzione dell'attuale metodo di misurazione – nessuna misurazione dal 2023

Nel mese di novembre 2022 l'ANQ ha deciso di investire nello sviluppo ulteriore della misurazione e di sostituire l'attuale metodo dell'Università di Maastricht LPZ, in vigore dal 2011. Per gli ospedali e le cliniche la misurazione degli indicatori caduta e decubito era sempre legata a un grosso dispendio di personale. Su loro iniziativa, l'ANQ sta esaminando altri metodi per il rilevamento dei dati. L'obiettivo è di rendere fruibili dati clinici di routine, vale a dire dati provenienti dalla documentazione elettronica dei pazienti, per misurazioni nazionali della qualità più vantaggiose.

In vista delle modifiche metodologiche previste, l'ANQ ha deciso di sospendere la misurazione nazionale dal 2023. Gli indicatori della qualità caduta e decubito rimangono tuttavia parte integrante del piano delle misurazioni dell'ANQ. L'ANQ investe nello sviluppo ulteriore della misurazione, al fine di poter costituire a medio termine una misurazione basata su dati di routine.

Nella primavera del 2025, 69 ospedali/cliniche hanno partecipato alla misurazione pilota facoltativa caduta e decubito, basata su dati KIS strutturati.

Trovate altre informazioni sullo sviluppo ulteriore della misurazione caduta & decubito sul [portale web dell'ANQ](#).

12.1 Misurazione propria

12.1.1 Tasso di incidenza per mille giornate di cura

Il rischio di caduta è presente, analogamente a quanto avviene in altri luoghi, anche nelle strutture sanitarie e non può essere eliminato del tutto. Per questo motivo, la nostra rete di riabilitazione da diversi anni si è impegnata, per mezzo di appositi gruppi interdisciplinari composti da medici, infermieri e terapisti, a mettere in campo strategie per ridurre al minimo questo rischio. Diverse sono le misure di prevenzione che nel corso degli anni sono state implementate all'interno delle strutture per mitigare il rischio di caduta.

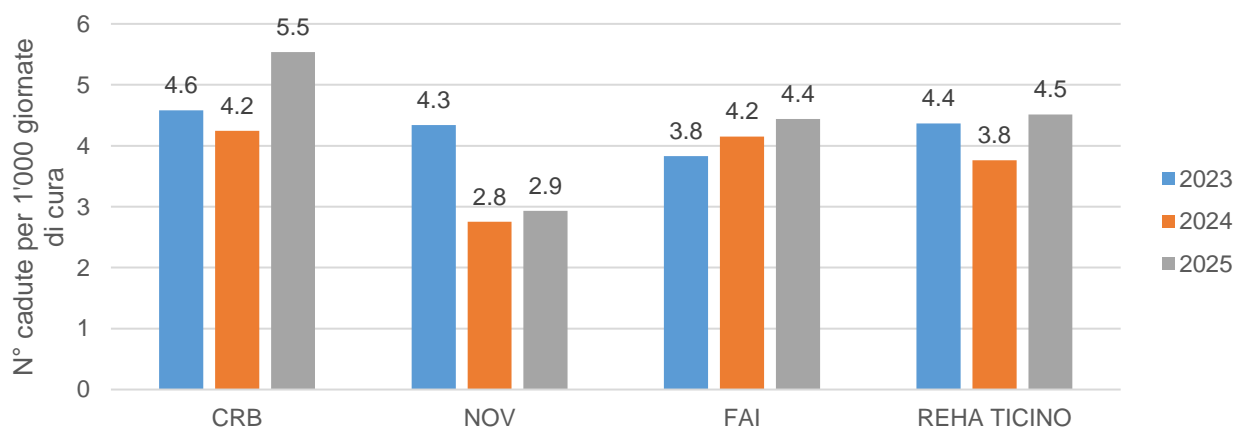
Il generale monitoraggio sistemico e continuo mostra, per l'anno 2025, un globale trend di aumento del tasso di cadute, rispetto all'anno precedente. In particolare, presso CRB, si è passati da 4.2 cadute per 1'000 giornate di cura nel 2024 a 5.5 nel 2025. Per quanto concerne NOV, si è passati da 2.8 cadute per 1'000 giornate di cura nel 2024 a 2.9 nel 2025. Infine, presso il reparto di riabilitazione di FAI, si è passati da 4.2 cadute per 1'000 giornate di cura nel 2024 a 4.4 nel 2025. L'incidenza, in generale, a livello di rete REHA TICINO, si attesta per l'anno 2025 a 4.5 cadute per 1'000 giornate di cura (in aumento rispetto alle 4.4 del 2023 e alle 3.8 del 2024).

La misurazione è stata svolta nel 2025.
Tutti i reparti/servizi delle Cliniche REHA TICINO.

Informazioni per il pubblico specializzato:

Numero dei pazienti effettivamente caduti:

- CRB: 244;
- NOV: 81;
- FAI: 74;
- REHA TICINO: 399 (pazienti degenti e clinica diurna).



Risultati della misurazione in cifre					
	Valori medi per temi di misurazione			Numero questionari validi	Tasso di risposta %
	2023	2024	2025		
CRB	4.6	4.2	5.5	-	-
NOV	4.3	2.8	2.9	-	-
FAI	3.8	4.2	4.4	-	-
REHA TICINO	4.4	3.8	4.5	-	-

Informazioni relative alla misurazione	
Metodo/strumento sviluppato internamente	

13. Decubito

Nel mese di novembre 2022 l'ANQ ha deciso di investire nello sviluppo ulteriore della misurazione e di sostituire l'attuale metodo dell'Università di Maastricht LPZ, in vigore dal 2011. Per gli ospedali e le cliniche la misurazione degli indicatori caduta e decubito era sempre legata a un grosso dispendio di personale. Su loro iniziativa, l'ANQ sta esaminando altri metodi per il rilevamento dei dati. L'obiettivo è di rendere fruibili dati clinici di routine, vale a dire dati provenienti dalla documentazione elettronica dei pazienti, per misurazioni nazionali della qualità più vantaggiose.

In vista delle modifiche metodologiche previste, l'ANQ ha deciso di sospendere la misurazione nazionale dal 2023. Gli indicatori della qualità caduta e decubito rimangono tuttavia parte integrante del piano delle misurazioni dell'ANQ. L'ANQ investe nello sviluppo ulteriore della misurazione, al fine di poter costituire a medio termine una misurazione basata su dati di routine.

Nella primavera del 2025, 69 ospedali/cliniche hanno partecipato alla misurazione pilota facoltativa caduta e decubito, basata su dati KIS strutturati.

Trovate altre informazioni sullo sviluppo ulteriore della misurazione caduta & decubito sul [portale web dell'ANQ](#).

13.1 Misurazione propria

13.1.1 Il numero di piaghe da decubito (lesioni da pressione) rilevate all'ammissione e/o formatesi nel corso della degenza

Presso le sedi della rete è attivo un sistema di monitoraggio sistematico di tutti i casi di lesioni da pressione sviluppati all'interno della struttura, nonché un monitoraggio dei casi di pazienti che hanno sviluppato una lesione da decubito presso altri istituti di cura. Ogni paziente all'ingresso nella struttura viene sottoposto ad uno screening mediante l'utilizzo di un'apposita scala, utilizzata per individuare i pazienti a rischio per la formazione di ulcere da pressione. Per coloro che risultano a rischio, il personale infermieristico valuta l'applicazione di presidi antidecubito (es: materasso antidecubito) e sottopone a rivalutazione il paziente, con la medesima scala. Qualora i pazienti risultassero a rischio, vengono applicate misure di prevenzione quali ad esempio il cambio posturale regolare, monitorare lo stato della cute e garantire un corretto e sufficiente apporto nutrizionale.

Nel 2025, presso FAI si sono verificati 8 casi di lesione da pressione insorte in sede, mentre presso NOV se ne sono verificate 15. Presso CREOC, il monitoraggio è assicurato da un gruppo istituzionale per la cura delle ferite che è stato istituito nel corso del 2017, con lo scopo di diffondere all'interno delle due sedi, istruzioni sempre aggiornate e all'avanguardia basate su evidenze scientifiche.

Presso CRB, nel 2025, si sono verificati 18 casi di lesioni da pressione insorte in sede, mentre sono stati monitorati 34 casi sviluppati prima di entrare in Clinica. Vista la casistica sempre importate, presso CRB si utilizzano dispositivi che vengono applicati al letto del paziente (mobility monitor) e che permettono di monitorare costantemente la sua attività di mobilizzazione quando si trova nel letto, pertanto consentono di intervenire tempestivamente qualora si dovesse verificare un'insufficienza di movimento da parte del paziente e quindi vi è un potenziale rischio di sviluppare una lesione da pressione. Tra le altre importanti azioni implementate all'interno della rete negli scorsi anni, si ricorda, inoltre, l'elaborazione di apposite linee guida interne per la cura delle ferite, proprio al fine di valutare in maniera appropriata le lesioni, i fattori correlati e individuare le medicazioni più appropriate nelle varie fasi di cura delle lesioni. Inoltre, per la gestione di tale problema presso CRB esiste dal 2008 un apposito gruppo di lavoro permanente costituito da infermieri specializzati nella cura delle lesioni, che, insieme alla vice del responsabile cure infermieristiche, sono responsabili del management delle lesioni da pressione e delle ferite in generale.

La misurazione è stata svolta nel 2025.

Tutti i reparti/servizi delle Cliniche REHA TICINO.

Informazioni per il pubblico specializzato:

Numero dei pazienti stazionari dimessi:

- CRB: 1'155;
- NOV: 1'230;
- FAI: 756;
- REHA TICINO: 3'141.

	CRB	NOV	FAI
Numero di piaghe da decubito all'ammissione	34	N.V.	N.V.
Numero di piaghe da decubito formatesi durante la degenza	18	15	8

Informazioni relative alla misurazione	
Metodo/strumento sviluppato internamente	

Misurazioni specifiche della riabilitazione

15. Qualità di vita, capacità funzionale e partecipativa

15.1 Misurazioni nazionali specifiche per settore nella riabilitazione

Le cliniche e i reparti di riabilitazione in Svizzera svolgono le misurazioni prescritte dall'ANQ al momento dell'ammissione e della dimissione dei pazienti. I risultati delle misurazioni evidenziano così i progressi raggiunti durante il trattamento. A seconda del settore della riabilitazione le misurazioni comprendono diversi aspetti della qualità dei risultati.

Le analisi comparative nazionali includono i risultati delle misurazioni di tutti i pazienti che sono dimessi da una clinica di riabilitazione nel rispettivo anno dei dati.

A seconda del settore di riabilitazione, le misurazioni registrano la capacità funzionale, l'attività fisica, la qualità di vita, le limitazioni dovute a disturbi somatici, come pure ansia e depressioni. A seconda dello strumento di misurazione, i rilevamenti si basano sulle osservazioni del personale, sulle autoanalisi dei pazienti o su test di rendimento.

L'attribuzione dei pazienti a un settore di riabilitazione avviene sulla base del documento «Definizione e requisiti minimi nella riabilitazione stazionaria» (DefReha© 4.0) di H+.

Metodologia di misurazione e interpretazione dei risultati

Sul portale web dell'ANQ sono disponibili documenti ulteriori in relazione alla metodologia di misurazione e all'interpretazione dei risultati.

In merito ai risultati della misurazione:

- CRB:
 - [riabilitazione muscolo-scheletrica](#);
 - [riabilitazione neurologica](#);
 - [riabilitazione cardiologica](#);
 - [riabilitazione geriatrica](#).
- NOV:
 - [riabilitazione muscolo-scheletrica](#);
 - [riabilitazione pneumologica](#);
 - [riabilitazione internistica](#);
 - [riabilitazione oncologica](#).
- FAI:
 - [riabilitazione muscolo-scheletrica](#);
 - [riabilitazione internistica](#);
 - [riabilitazione oncologica](#).

16. Ulteriori attività legate alla qualità

16.1 Altre misurazioni interne

16.1.1 Tasso di incidenza dei reclami, degli apprezzamenti e delle idee di miglioramento per 100 pazienti dimessi

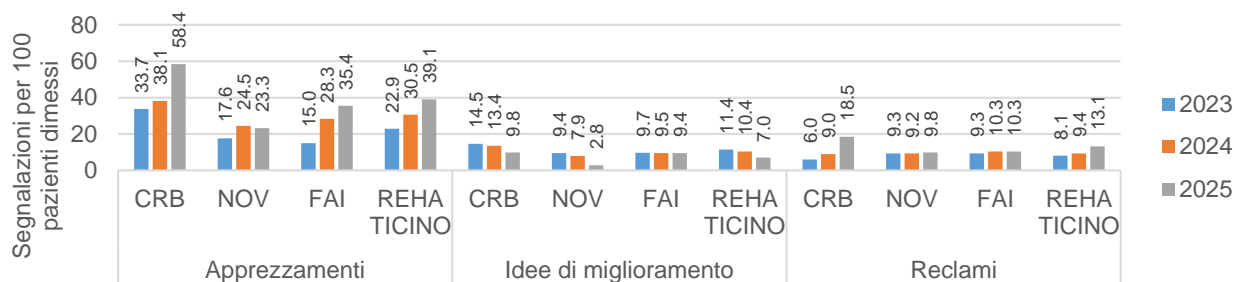
Costituiscono segnalazioni esterne i reclami, le idee di miglioramento e gli apprezzamenti segnalati da pazienti, familiari dei pazienti, o visitatori. Si tratta di un indicatore di outcome che rileva il tasso di soddisfazione dei pazienti, espresso come rapporto tra il numero di reclami, apprezzamenti e idee di miglioramento gestiti sul totale dei pazienti dimessi nel periodo di riferimento.

La misurazione è stata svolta nel 2025.
In tutte le sedi e in tutte le strutture.

Informazioni per il pubblico specializzato:

Numero dei pazienti stazionari dimessi:

- CRB: 1'155;
- NOV: 1'230;
- FAI: 756;
- REHA TICINO: 3'141.



Risultati della misurazione in cifre

	Apprezziamenti			Numero questionari validi	Tasso di risposta %
	2023	2024	2025		
CRB	33.7%	38.1%	58.4%	-	-
NOV	17.6%	24.5%	23.3%	-	-
FAI	15.0%	28.3%	35.4%	-	-
REHA TICINO	22.9%	30.5%	39.1%	-	-

Risultati della misurazione in cifre

	Idee di miglioramento			Numero questionari validi	Tasso di risposta %
	2023	2024	2025		
CRB	14.5%	13.4%	9.8%	-	-
NOV	9.4%	7.9%	2.8%	-	-
FAI	9.7%	9.5%	9.4%	-	-
REHA TICINO	11.4%	10.4%	7.0%	-	-

Risultati della misurazione in cifre

	Reclami			Numero questionari validi	Tasso di risposta %
	2023	2024	2025		
CRB	6.0%	9.0%	18.5%	-	-
NOV	9.3%	9.2%	9.8%	-	-
FAI	9.3%	10.3%	10.3%	-	-
REHA TICINO	8.1%	9.4%	13.1%	-	-

Informazioni relative alla misurazione

Metodo/strumento sviluppato internamente	QualyPoint (strumento informatico web-based per l'incident reporting)
--	---

16.1.2 Tasso di incidenza delle non conformità e idee di miglioramento per 1'000 giornate di degenza

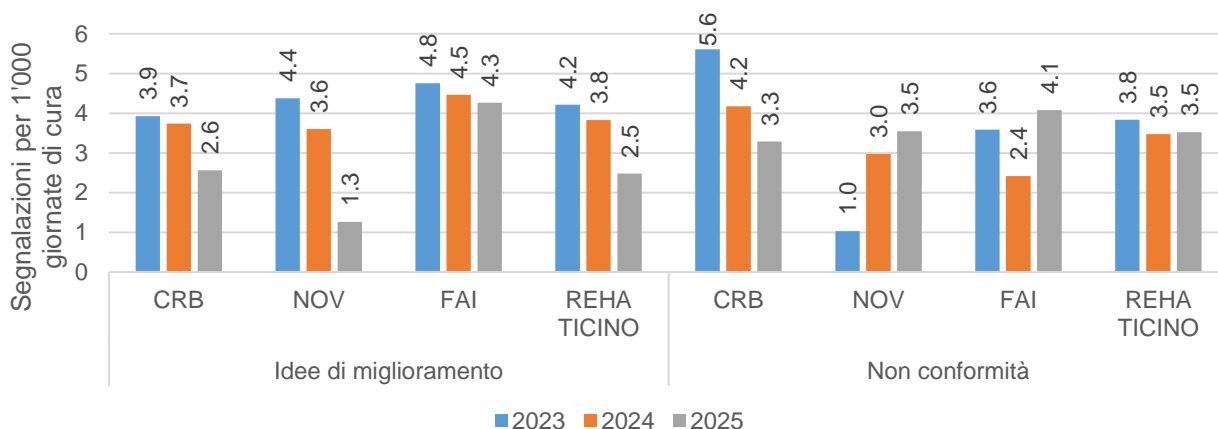
Costituiscono segnalazioni interne quelle indicate dai collaboratori interni alla rete REHA TICINO, in modo volontario: non conformità e idee di miglioramento. Si tratta di un indicatore che rileva aspetti di processo e di outcome (essendo alcune non conformità legate ad eventi con impatto sulla salute dei pazienti). Il tasso è espresso come rapporto tra il numero di segnalazioni pervenute al Servizio qualità e sicurezza dei pazienti e il totale delle giornate di cura dei pazienti dimessi nel periodo di riferimento.

La misurazione è stata svolta nel 2025.
In tutte le sedi e in tutte le strutture.

Informazioni per il pubblico specializzato:

Numero dei pazienti stazionari dimessi:

- CRB: 1'155;
- NOV: 1'230;
- FAI: 756;
- REHA TICINO: 3'141.



Risultati della misurazione in cifre					
	Idee di miglioramento			Numero questionari validi	Tasso di risposta %
	2023	2024	2025		
CRB	3.9	3.7	2.6	-	-
NOV	4.4	3.6	1.3	-	-
FAI	4.8	4.5	4.3	-	-
REHA TICINO	4.2	3.8	2.5	-	-

Risultati della misurazione in cifre					
	Non conformità			Numero questionari validi	Tasso di risposta %
	2023	2024	2025		
CRB	5.6	4.2	3.3	-	-
NOV	1.0	3.0	3.5	-	-
FAI	3.6	2.4	4.1	-	-
REHA TICINO	3.8	3.5	3.5	-	-

Informazioni relative alla misurazione	
Metodo/strumento sviluppato internamente	QualyPoint (strumento informatico web-based per l'incident reporting)

16.1.3 Audit: punti di forza e potenziali di miglioramento

Nel corso del 2025, sono state eseguite **7 giornate di audit interni** e **6 giornate di audit esterni**, finalizzati alla verifica dei processi e delle infrastrutture in tutte le sedi della rete.

Nel mese di maggio 2025, i certificatori, Edith Kasper e Carlotte Kiekens, per conto della ditta Zwhalen Zert, hanno condotto una visita ispettiva presso la sede CREOC di Faido, col fine di valutare l'idoneità alla riqualifica dell'accreditamento agli standard **SWISS REHA** per la riabilitazione muscolo-scheletrica.

Infine, nel mese di ottobre 2025, l'ente di certificazione Bureau Veritas ha condotto un audit presso le sedi REHA TICINO, finalizzato alla verifica dei requisiti per il mantenimento della certificazione **ISO 9001:2015**.

La misurazione è stata svolta nel 2025.

In tutte le sedi e in tutte le strutture.

Risultati

Audit di prima parte

Nel corso del 2025, sono state condotte in totale **3 giornate di audit di sistema** nei diversi reparti e servizi della rete. Nel corso dei suddetti audit sono state rilevate 35 opportunità di miglioramento e 29 segnalazioni di non conformità.

Per quello che riguarda gli **audit di sistema**, presso CRB, dove è stato auditato il percorso riabilitativo del paziente con malattia di sclerosi multipla, le principali criticità emerse riguardavano la possibilità di revisionare il documento di percorso, di aggiornare e sensibilizzare i servizi di terapia in merito al tema relativo il consenso informato, di ottimizzare la compilazione degli assessments e il processo relativo alla "gestione del dolore" e la compilazione del rapporto di dimissione da parte dei servizi di terapia. Presso FAI, dove è stato auditato il percorso integrato riabilitativo per paziente internistico da ricondizionare, le principali criticità emerse riguardavano la possibilità di valutare una revisione dell'intero processo relativo la gestione dei pasti, di ottimizzare la gestione degli isolamenti da parte del Servizio pasti, di sensibilizzare i vari servizi sulla gestione in reparto degli spuntini, di rispettare il procedere in essere per un'efficace gestione del rischio di malnutrizione, di ottimizzare la compilazione degli assessments, di rispettare le linee guida in essere per quello che riguarda la gestione delle ferite e di valutare l'introduzione di criteri definiti per discriminare la compilazione della scala di Braden. Infine, presso NOV, dove è stato auditato il percorso integrato riabilitativo per paziente oncologico da ricondizionare, le principali criticità emerse riguardavano la possibilità di ottimizzare il processo di gestione del dolore, la compilazione degli assessments, la compilazione degli obiettivi riabilitativi interdisciplinari ICF da parte delle varie figure professionali e di rivalutare il processo di ammissione.

Nel corso dell'anno 2025 sono state inoltre condotte 4 giornate relative alla **verifica della corretta tenuta delle cartelle cliniche** per quello che riguarda i pazienti presi in carico in regime di riabilitazione stazionaria. Da questo punto di vista, abbiamo definito di revisionare 48 cartelle cliniche all'interno della nostra rete. 16 presso CRB, 18 presso NOV e 14 presso FAI. Abbiamo quindi costituito 4 gruppi di lavoro, che si sono occupati di revisionare 12 cartelle ciascuno, suddividendo il lavoro per percorso riabilitativo. I gruppi erano composti da referenti dei diversi servizi delle varie strutture. I risultati hanno mostrato un grado di completezza e di appropriatezza globale delle cartelle cliniche delle nostre strutture particolarmente alto: nell'83.6% dei casi, le cartelle risultavano complete e nell'88.5% dei casi, le cartelle risultavano compilate in maniera appropriata. I principali aspetti da migliorare emersi dal lavoro di revisione effettuato riguardavano tematiche relative al processo di gestione del dolore non sempre applicato come da protocolli interni, alla compilazione degli assessments non sempre compilati come richiesto dalle nostre associazioni nazionali, o come definito da nostre politiche interne e la compilazione dei decorsi clinici non sempre effettuata come necessario.

Tutte le osservazioni e le non conformità scaturite al termine dei diversi momenti di verifica sono state inserite nell'apposito applicativo informatico comune, dedicato alla gestione delle segnalazioni (QualyPoint).

Audit di terza parte

Riqualifica standard SW!SS REHA

Il risultato della visita ispettiva effettuata presso FAI ha certificato l'ottima qualità delle prestazioni erogate, risultato di un grosso lavoro portato avanti da tutti e con grande impegno per migliorare giorno dopo giorno la qualità delle cure e dei servizi offerti ai pazienti. Inoltre, la volontà del personale ad utilizzare i risultati delle verifiche (interne ed esterne) come spunti per un reale miglioramento, sono aspetti particolarmente importanti poiché mettono in luce la maturità del sistema di gestione della qualità e della sicurezza del paziente di cui dispone REHA TICINO, ma soprattutto danno una maggiore garanzia ai pazienti di ricevere cure di elevata qualità in condizioni di sicurezza.

Mantenimento della certificazione ISO 9001:2015

Il giudizio complessivo emerso a seguito della visita di certificazione è stato molto positivo. Sulla base delle attività e dei servizi auditati, che sono stati definiti in seguito ad un processo di campionamento, in riferimento alle informazioni disponibili (documentazione e registrazioni rilevate), secondo Bureau Veritas:

- le nostre strutture hanno dimostrato un'efficace attuazione del proprio sistema di gestione, in conformità agli standard;
- tutti i processi in essere dimostrano la capacità di soddisfare i requisiti applicabili e i risultati attesi;
- la struttura soddisfa i requisiti normativi applicabili ed effettua un monitoraggio continuo dei risultati.

Non sono state registrate non conformità, ma solo delle raccomandazioni che saranno valutate nell'ottica del miglioramento continuo.

Riteniamo il risultato globale particolarmente positivo, che valorizza l'impegno e la dedizione di tutti i collaboratori della rete REHA TICINO.

Al termine della verifica gli ispettori hanno sottolineato quanto segue:

- la rete REHA TICINO rappresenta un centro di eccellenza elvetica nel settore della riabilitazione;
- la gestione del Sistema Qualità è consolidata nel tempo ed il sistema è soggetto ad una continua implementazione sulla base degli elementi di rientro scaturiti dall'analisi delle NC/reclami, dalla valutazione della soddisfazione dell'utenza, dalla valutazione del contesto e dall'analisi dei rischi;
- il sistema appare maturo, con una piena consapevolezza dello stesso da parte degli operatori;
- l'ufficio qualità è ben strutturato con un'attività capillare nei vari presidi che costituiscono la rete REHA TICINO.

Informazioni relative alla misurazione	
Metodo/strumento sviluppato internamente	

17. I progetti in dettaglio

In questo capitolo, sono descritti i principali progetti inerenti alla qualità.

17.1 Progetti in corso

Sviluppo della formazione continua interna		REHA TICINO
<p>L'obiettivo di questo progetto verte nello sviluppo di una collaborazione strutturata tra la rete REHA TICINO e la SUPSI in merito alla formazione base dei percorsi di laurea in ambito sanitario (fisioterapia, ergoterapia e cure infermieristiche) e lavoro sociale. In particolare, l'obiettivo è quello di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ sviluppare e/o potenziare un concetto strutturato e coordinato del contributo dei nostri collaboratori all'interno dei vari percorsi formativi di base; ▪ coinvolgere la rete REHA TICINO nella formazione di base fisioterapia, ergoterapia, cure infermieristiche e lavoro sociale, per lo sviluppo di un concetto formativo sul tema "interdisciplinarietà". 		
Durata	Da luglio 2022 a dicembre 2025	
Valutazione nuovo software di pianificazione terapie		CREOC
<p>L'obiettivo di questo progetto è quello di valutare la sostituzione dell'attuale software utilizzato per la pianificazione delle terapie con un nuovo programma per la gestione delle risorse che sia centrato sul paziente.</p>		
Durata	Da dicembre 2025 a dicembre 2026	
Aggiornamento concetto presa in carico riabilitazione geriatrica e progetto pilota per l'apertura di un reparto dedicato		CREOC
<p>I principali obiettivi del progetto sono:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. aggiornare l'attuale concetto di riabilitazione geriatrica CREOC; 2. introdurre all'interno delle strutture CREOC strumenti di triage e valutazione comuni per i pazienti della riabilitazione geriatrica. 		
Durata	Da dicembre 2023 a giugno 2026	
Revisione colloqui interdisciplinari		CREOC
<p>Al fine di migliorare la capacità di lettura dei bisogni del paziente e mettere a disposizione del team di riabilitazione:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. gli strumenti per migliorare la capacità di indirizzo degli interventi riabilitativi per poter incrementare la partecipazione dei pazienti; 2. gli strumenti per migliorare la capacità di controllo e misura degli effetti degli interventi riabilitativi; 3. efficaci modalità e strumenti di comunicazione interprofessionale; <p>il progetto ha lo scopo di revisionare struttura e contenuti del colloquio interdisciplinare, basato sul modello ICF (International Classification of Functioning, Disability and Health) promosso dall'Organizzazione Mondiale della Sanità.</p>		
Durata	Da dicembre 2020 a dicembre 2026	
Politica di integrazione dei medici di famiglia e specialisti extra ospedalieri		CREOC
<p>Nell'ambito del piano strategico EOC 2022-2025, le Direzioni degli Ospedali EOC e la Direzione generale EOC si pongono l'obiettivo di favorire un lavoro in rete efficace con i professionisti e i servizi presenti sul territorio. Questo risulta imprescindibile ed inderogabile al fine di erogare cure appropriate e offrire servizi di qualità ai pazienti, in una realtà complessa come quella ospedaliera.</p>		
Durata	Da marzo 2021 a dicembre 2026	
Riorganizzazione turni infermieristici riabilitazione FAI		CREOC
<p>Visto il forte interesse manifestato dai collaboratori in merito al tema in oggetto, l'obiettivo di questo progetto è quello di offrire dei turni infermieristici di 12 ore con il fine di:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ migliorare la conciliabilità vita privata-lavoro; ▪ ridurre turnover e assenteismo; ▪ migliorare l'attrattività dell'Ospedale di Faido come datore di lavoro. 		
Durata	Da ottobre 2024 a giugno 2026	

Sviluppo dashboard di gestione 3E	CREOC
Nell'ambito della digitalizzazione e comunicazione, lo scopo di questo progetto è quello di monitorare la gestione operativa con l'utilizzo di uno strumento che permetta di valutare l'efficacia, l'efficienza e l'esperienza del paziente all'interno delle nostre strutture.	
Durata	Da ottobre 2024 a giugno 2026
Concetto hotellerie CREOC	CREOC
L'obiettivo di questo progetto è quello di proporre un'offerta maggiormente mirata alle diverse tipologie di pazienti presenti in Clinica, con lo scopo di adattare di conseguenza anche il tariffario.	
Durata	Da gennaio 2025 a giugno 2026
Weekly operativo	CREOC
L'obiettivo di questo progetto è quello di sviluppare un incontro settimanale strutturato per permettere una gestione efficace ed efficiente dell'operatività quotidiana.	
Durata	Da gennaio 2025 a giugno 2026
Infermiera di legame	CREOC
L'obiettivo di questo progetto è quello di introdurre una figura che, all'interno dell'ospedale per acuti, possa fungere da trait d'union con l'ambito riabilitativo.	
Durata	Da gennaio 2025 a giugno 2026
Introduzione gestionale economia domestica	CREOC
Valutare la possibilità di rendere maggiormente efficace la gestione del servizio di economia domestica, attraverso l'impiego di un software.	
Durata	Da gennaio 2025 a giugno 2026
Teleriabilitazione	CREOC
L'obiettivo di questo progetto è quello di valutare l'introduzione della teleriabilitazione pneumologica in ambito riabilitativo, attualmente per quello che riguarda la consultazione. Si tratta di un'iniziativa che permette al paziente di usufruire di prestazioni di videoconsulto ed eventualmente di riabilitazione a distanza, tramite il supporto delle nuove tecnologie (smartphone, pc).	
Durata	Da novembre 2025 a giugno 2026
Valutazione nuovo software di pianificazione terapie	CRB
L'obiettivo di questo progetto è quello di valutare la sostituzione dell'attuale software utilizzato per la pianificazione delle terapie con un nuovo programma per la gestione delle risorse che sia centrato sul paziente.	
Durata	Da dicembre 2025 a dicembre 2027
Masterplan	CRB
L'obiettivo di questo progetto è quello di presentare al CdF un piano di aggiornamento, rinnovamento e sviluppo di tutta la struttura logistica CRB sull'arco dei prossimi 10-15 anni, tenuto conto delle priorità strategiche, operative e a corto termine (1-2 anni) e che sia inclusivo di un piano di finanziamento.	
Durata	Da gennaio 2019 a dicembre 2026
Revisione gestione paziente auto pagante: dalla presa in carico alla dimissione	CRB
Rivisitazione del processo di gestione e della cultura dell'accoglienza del paziente auto pagante in Clinica. Dalla presa in carico, al programma terapeutico e ai servizi alberghieri, fino alla dimissione.	
Durata	Da dicembre 2024 a dicembre 2026
Creazione e sviluppo DataWarehouse	CRB
L'obiettivo del progetto è quello di veicolare maggiormente il valore delle informazioni che si possono elaborare oggi sulla base dei dati già presenti presso la Clinica Hildebrand (a supporto mnemonico, per la ricerca scientifica, come archivio di lungo termine per i dati scientifici stessi e a supporto decisionale) verso i destinatari interni ed esterni.	
Durata	Da settembre 2022 a dicembre 2026

Sostituzione dei software per la gestione dei sistemi qualità		CRB
Nell'ambito dell'ottimizzazione dell'efficienza dei processi aziendali, l'obiettivo di questo progetto è quello di sostituire i software per la gestione documentale e per la gestione delle segnalazioni nell'ambito dei sistemi per la gestione della qualità.		
Durata	Da gennaio 2024 a giugno 2026	
Digitalizzazione e automazione gestione candidature		CRB
Nell'ambito dell'ottimizzazione dell'efficienza dei processi aziendali, l'obiettivo di questo progetto è quello di digitalizzare ed automatizzare il processo per la gestione delle candidature.		
Durata	Da gennaio 2024 a giugno 2026	
Revisione della strategia ambulatoriale e di Day Hospital		CRB
Analisi e revisione della strategia aziendale nell'ambito dell'attività ambulatoriale e di day hospital della Clinica. Adattamento alla nuova struttura tariffaria (TarReha).		
Durata	Da gennaio 2024 a dicembre 2026	
Revisione sistema di pagamento e rinnovo sistemi di cassa e POS		CRB
Rinnovo dei sistemi di cassa e POS per la gestione dei pagamenti e digitalizzazione e sviluppo dei sistemi di controllo. Revisione del sistema di pagamento per i servizi collaterali.		
Durata	Da gennaio 2024 a dicembre 2026	
Analisi prestazioni e processi servizio di neuropsicologia		CRB
Il progetto in questione riguarda da una parte un'analisi del volume di prestazioni degli ultimi anni del servizio citato e dall'altra una revisione (se necessario) dei processi ad esso legati. Lo scopo finale sarebbe ricavare dei dati concreti per lo sviluppo futuro del servizio e per una verifica in seno al contingente.		
Durata	Da gennaio 2025 a dicembre 2026	
Revisione processo presa a carico paziente ambulatoriale (terapie)		CRB
Ottimizzare e semplificare la presa a carico dei pazienti ambulatoriali, sia dal punto di vista amministrativo che clinico, favorendo efficienza e disincentivando gli sprechi.		
Durata	Da gennaio 2025 a dicembre 2026	
Revisione e digitalizzazione consenso informato		CRB
Revisione e digitalizzazione dei formulari per la firma del consenso informato da parte del paziente attraverso un software per la gestione di workflow.		
Durata	Da gennaio 2025 a dicembre 2026	
Ripresa servizio terapie Clinica Fondazione Varini, Orselina		CRB
Progetto di valutazione, decisione e implementazione riguardante la ripresa del servizio terapie Clinica Fondazione Varini, Orselina con l'obiettivo di iniziare l'attività a luglio 2026.		
Durata	Da ottobre 2025 a luglio 2026	
Introduzione gestionale economia domestica		CRB
Valutare la possibilità di rendere maggiormente efficace la gestione del servizio di economia domestica, attraverso l'impiego di un software.		
Durata	Da gennaio 2025 a aprile 2026	

17.2 Progetti conclusi nel 2025

Valutazione nuovo software di pianificazione terapie		REHA TICINO
L'obiettivo di questo progetto è quello di valutare la sostituzione dell'attuale software utilizzato per la pianificazione delle terapie con un nuovo programma per la gestione delle risorse che sia centrato sul paziente.		
Durata	Da dicembre 2024 a dicembre 2025	
Trasferimento attività ambulatoriale terapeutica a Lugano		CREOC
L'obiettivo di questo progetto è quello di trasferire l'attività terapeutica ambulatoriale attualmente erogata presso l'Ospedale Civico e l'Ospedale Italiano di Lugano in una nuova struttura collocata nei pressi di quest'ultimo. In questo modo, all'interno degli Ospedali Regionali di Lugano, l'attività terapeutica potrà essere dedicata ai pazienti degenti.		
Durata	Da luglio 2023 a gennaio 2025	
Revisione cartella informatizzata		CREOC
L'obiettivo del progetto è quello di revisionare la cartella riabilitativa per rendere tutte le sue parti informatizzate e le più efficaci ed efficienti possibile per gli utilizzatori: Ad esempio, nella nuova cartella si vuole:		
<ol style="list-style-type: none"> 1. creare una nuova richiesta di intervento, apertura traiettoria, accesso alla documentazione, apertura decorso; 2. creare nuovi assessments, percorsi clinici; 3. creare nuova documentazione (status, formulari, ecc.); 4. creare nuovi collegamenti e automatizzare la creazione della lettera di dimissione. 		
Durata	Da marzo 2020 a dicembre 2025	
Ristrutturazione spazi piscina ed ergoterapia FAI		CREOC
Questo progetto infrastrutturale prevede di rinnovare gli spazi dedicati a spogliatoi e bagni della piscina ed il reparto di ergoterapia dell'Ospedale di Faido.		
Durata	Da settembre 2024 a gennaio 2025	
Miglioramento flussi e automatizzazione dati di laboratorio		CRB
Nell'ambito dell'ottimizzazione dell'efficienza dei processi aziendali, l'obiettivo di questo progetto è quello di revisionare i flussi di lavoro relativi alla gestione del laboratorio, integrandone i dati e automatizzandone i processi.		
Durata	Da gennaio 2024 a giugno 2025	
Sostituzione monitor pazienti		CRB
A seguito dell'improvvisa interruzione di supporto da parte dell'attuale produttore/fornitore, si rende necessario sostituire tutti i monitor al letto del paziente.		
Durata	Da settembre 2024 a giugno 2025	

18. Conclusione e prospettive

Il 2025 è stato il quarto ed ultimo anno del ciclo strategico 2022-2025 della rete REHA TICINO.

La missione REHA TICINO si concentra su “**rafforzare il ruolo centrale della medicina riabilitativa nella promozione, nel mantenimento e nel recupero della salute**”, mentre la visione della rete è “**REHA TICINO, il riferimento della medicina riabilitativa, un passo oltre le aspettative**”. I valori cardine sui quali la rete si poggia, sono “**trasparenza, lealtà, appartenenza, disponibilità**”.

La strategia REHA TICINO per la finestra temporale 2022-2025 si basa su un’ambizione declinata in quattro assi strategici. Essa abbraccia il contesto di riferimento e le esigenze e le aspettative dei portatori d’interesse della rete ed è coerente con le sfide, gli obiettivi e gli orientamenti individuati dalla politica sanitaria del Consiglio federale 2020-2030.

In particolare, nel quadriennio 2022-2025, REHA TICINO vuole concentrarsi sul rafforzamento dell’alfabetizzazione sanitaria riflettendo su un asse strategico relativo la promozione della rete, sull’evoluzione demografica e sociale considerando un asse strategico concernente l’offerta della migliore esperienza possibile al paziente (e, in particolare, affinando ulteriormente il concetto di presa in carico del paziente geriatrico), sull’aumento qualitativo dell’assistenza sanitaria proponendo un asse strategico volto ad assicurare i massimi standard qualitativi internazionali e, infine, sulla promozione di un ambiente di lavoro sano, concentrandosi su una sensibilizzazione ed una formazione mirata a tutti i collaboratori su questo importante tema.

Promozione della rete

Tutti i nostri portatori d’interesse conoscono REHA TICINO, sanno cosa è la medicina riabilitativa e ne riconoscono l’efficacia per la cura dei pazienti.

Riteniamo importante gestire da vicino i nostri portatori d’interesse chiave, ascoltare attivamente quelli operativi, riconoscere il ruolo di quelli istituzionali e tenere informati tutti gli altri. Una delle attività su cui REHA TICINO si vuole concentrare nel triennio 2022-2025 è relativa la promozione della rete, per raggiungere tutti i portatori d’interesse e soddisfarne le necessità e le esigenze.

Esperienza paziente

I nostri pazienti si sentono accolti calorosamente in un ambiente confortevole e moderno.

Un obiettivo di REHA TICINO nel triennio 2022-2025 è quello di essere un passo oltre le aspettative di pazienti e familiari. Nell’ottica del miglioramento continuo, è nostra intenzione implementare azioni per migliorare ulteriormente gli aspetti ritenuti maggiormente importanti dai nostri pazienti, affinché l’accoglienza e l’ambiente delle nostre strutture risultino le più soddisfacenti possibile.

Qualità e sicurezza

Tutti i nostri percorsi di cura sono condivisi e sono i migliori possibili per i nostri pazienti. Le nostre prestazioni rispecchiano i massimi standard qualitativi internazionali.

REHA TICINO vuole rafforzare l’interdisciplinarietà e l’integrazione nell’approccio alle patologie, aggiornando i propri processi interni. Inoltre, intende implementare un sistema maggiormente efficace per valutare l’efficienza e l’appropriatezza generale dell’intervento riabilitativo per garantire la miglior presa in carico possibile per tutti i pazienti.

Uno degli obiettivi della rete è quello di offrire i migliori modelli di presa in carico possibile. Per far ciò, vogliamo aggiornare ed introdurre nuovi percorsi di cura, con un occhio di riguardo sempre maggiore alla presa in carico del paziente anziano e fragile, ed estendere i percorsi esistenti a tutte le strutture della rete.

Ricerca e formazione

Stimoliamo la ricerca e l’innovazione tecnologica all’interno delle nostre strutture.

REHA TICINO ha intenzione di misurare e valorizzare sempre più il capitale intellettuale dei propri collaboratori, al fine di accrescere e trasformare le capacità, le esperienze e le conoscenze degli stessi, tramite formazione interna ed esterna mirata. Inoltre, è intenzione delle strutture della rete di sviluppare la ricerca, implementando nuove tecnologie per migliorare la presa in carico riabilitativa e la qualità della vita delle persone con disabilità.

Le strutture della rete REHA TICINO vogliono assicurare la continuità riabilitativa sul territorio; esse sono perciò intenzionate, nel quadriennio 2022-2025, a valutare un nuovo concetto di riabilitazione ambulatoriale in regime di monoterapia.

REHA TICINO si propone di essere la rete di riferimento per la riabilitazione in Ticino ed intende perciò revisionare il proprio modello di riabilitazione, considerando il legame con la prossima pianificazione ospedaliera cantonale.

Annexo 1: panoramica dell'offerta dell'istituto

Le informazioni relative alla struttura e alle prestazioni dell'ospedale servono a fornire una panoramica sulle dimensioni dell'ospedale e della sua offerta.

Trovate maggiori informazioni sull'offerta dell'istituto sul portale info-ospedali.ch e nell'ultimo rapporto annuale, scaricabile dal link seguente: [Rapporto annuale](#)

Collaborazione nella rete di assistenza

Le cliniche di riabilitazione possono offrire le loro **conoscenze** e la loro **infrastruttura** anche all'esterno, p.es. sotto forma di reparti di riabilitazione in ospedali per cure somatiche acute (gestiti da una clinica di riabilitazione) oppure come cliniche diurne indipendenti in città / centri. Tali offerte vanno a vantaggio dei pazienti, dato che viene offerto un trattamento più diretto e più semplice, con minori interruzioni della terapia.

Per le prestazioni specialistiche destinate a casi più complessi, occorre spesso una stretta collaborazione a livello locale con altri ospedali che dispongono della necessaria infrastruttura. La vicinanza fra le cliniche di riabilitazione e i partner specializzati semplifica molto la collaborazione prima e dopo il trattamento riabilitativo in degenza.

Per cure molto specifiche spesso occorre collaborare con specialisti esterni secondo il bisogno (servizi di "consulenza" disciplinati esattamente per contratto, per esempio con terapisti della deglutizione o specialisti di naso-orecchie-occhi nel caso di una riabilitazione neurologica). Questa collaborazione "in rete" con specialisti prima e dopo le cure ospedaliere fornisce un contributo essenziale per la qualità di un trattamento ottimale.

In altri ospedali / cliniche: proprie offerte all'esterno	Sede	d	a
Ospedale Civico di Lugano (EOC)	CRB, CREOC	✓	✓
Istituto Cardiocentro Ticino (ICCT)	CRB, CREOC	✓	
Istituto Istituto di Neuroscienze cliniche della Svizzera Italiana (INSI)	CRB, CREOC	✓	✓
Ospedale Italiano di Lugano (EOC)	CREOC	✓	✓
Ospedale Beata Vergine di Mendrisio (EOC)	CREOC	✓	✓
Ospedale San Giovanni di Bellinzona e IOSI (EOC)	CREOC	✓	✓
Ospedale Regionale di Bellinzona e Valli – Sede di Acquarossa (EOC)	CREOC	✓	✓
Ospedale Distrettuale di Locarno (EOC)	CRB, CREOC	✓	✓
Centro ambulatoriale Lugano (CAL)	CRB		✓
AVAD Centro Sociosanitario di Vallemaggia, Cevio	CRB	✓	✓

d = degente, a = ambulatoriale

Collaborazione con specialisti / cliniche esterni	Disciplina	Sede
Clinica Luganese	Riabilitazione	CRB, CREOC
Ars Medica	Riabilitazione	CRB, CREOC
Clinica Santa Chiara	Riabilitazione	CRB, CREOC
Clinica Sant'Anna	Riabilitazione	CRB, CREOC

Risorse umane nella riabilitazione

Specializzazioni disponibili	CRB	NOV (e sedi esterne)	FAI
Specialista in medicina fisica e riabilitativa	400%	190%	90%
Specialista in neurologia	360%	100%	
Specialista in pneumologia		270%	
Specialista in cardiologia	180%		
Specialista in geriatria		180%	100%
Specialista in psichiatria		15%	20%
Medici assistenti/ospedalieri	600%	300%	100%
Medicina interna generale	200%		200%

Per una terapia adeguata occorrono medici specialisti specifici. È solo con la combinazione di vari specialisti che diventano possibili i trattamenti complessi.

Specialisti delle cure, delle terapie e della consulenza	CRB	NOV (e sedi esterne)	FAI
Infermieristico	6'620%	4'340%	4'112%
Fisioterapia	4'220%	8'430%	1'270%
Logopedia	630%		
Ergoterapia	1'310%	1'855%	150%
Dietetica	60%	80%	40%
Neuropsicologia / psicologia	750%	50%	

Le attività del personale infermieristico e dei terapisti nella riabilitazione si distinguono nettamente dalle attività in un ospedale per cure somatiche acute. Per questo motivo trovate qui indicazioni relative agli specialisti diplomati, nel settore della riabilitazione.

Quale data di riferimento per il numero di unità operative vale sempre il 31.12. dell'anno in questione.

Editore



DIE SPITÄLER DER SCHWEIZ
LES HÔPITAUX DE SUISSE
GLI OSPEDALI SVIZZERI

Il modello per questo rapporto sulla qualità è pubblicato da H+:
H+ Gli Ospedali Svizzeri
Lorrainestrasse 4A, 3013 Berna

Si veda anche:

www.hplus.ch/it/qualita/rapportosullaqualita/



I simboli utilizzati in questo rapporto per le categorie ospedaliere “Cure somatiche acute”, “Psichiatria” e “Riabilitazione” sono stati utilizzati solo se i moduli concernono soltanto singole categorie.

Gruppi partecipanti e partner

Il modello viene costantemente perfezionato in collaborazione con la Commissione di specialisti Qualità (**FKQ**) di H+, i singoli Cantoni e su proposta dei fornitori di prestazioni.

Si veda anche:

www.hplus.ch/it/chisiamo/commissionidispecialisti/



La Conferenza svizzera dei direttori e delle direttrici cantonali della sanità (**CDS**) raccomanda ai Cantoni di obbligare gli ospedali a redigere rapporti sulla qualità delle cure e di raccomandare loro l'utilizzo del modello di rapporto di H+ e la pubblicazione del rapporto sulla piattaforma di H+ www.info-ospedali.ch.

Altri partecipanti



L'Associazione nazionale per lo sviluppo della qualità negli ospedali e nelle cliniche (**ANQ**) coordina e realizza misure della qualità nei settori della medicina somatica acuta, della riabilitazione e della psichiatria.

Si veda anche: www.anq.ch



La **fondazione Sicurezza dei pazienti Svizzera** è una piattaforma nazionale per lo sviluppo e la promozione della sicurezza dei pazienti in Svizzera. Si avvale di reti e collaborazioni, che hanno lo scopo di favorire l'apprendimento dagli errori e di incoraggiare la cultura della sicurezza presso gli istituti sanitari. Per questo motivo coopera in via partecipativa e collaborativa con i fautori del sistema sanitario.

Si veda anche: www.securitedespateurs.ch



Il modello per il rapporto sulla qualità si basa sulle raccomandazioni “Rilevamento, analisi e pubblicazione di dati sulla qualità delle cure mediche” dell'Accademia svizzera per le scienze mediche (**ASSM**) (disponibile solo in D e F): www.samw.ch.