

# **I SISTEMI QUALITÀ NELLE AZIENDE SANITARIE**

**Carlo Favaretti**

Direttore Generale, Azienda ULSS n. 19 della Regione Veneto, Adria

# I SISTEMI QUALITÀ NELLE AZIENDE SANITARIE

Introduzione

Le responsabilità della direzione

La gestione dei processi

Il Sistema Qualità di un'Azienda Sanitaria  
è autosufficiente ?

Conclusioni

# I SISTEMI QUALITÀ NELLE AZIENDE SANITARIE

## Introduzione

Le responsabilità della direzione

La gestione dei processi

Il Sistema Qualità di un'Azienda Sanitaria  
è autosufficiente ?

Conclusioni

## Approcci alla qualità dell'assistenza sanitaria:

- Approccio professionale
- Norme ISO 9000 di gestione per la qualità e di assicurazione della qualità
- Gestione totale per la qualità (Total Quality Management)

# GESTIONE PER LA QUALITÀ

---

Insieme delle attività di gestione aziendale che determinano la politica per la qualità, gli obiettivi e le responsabilità e li traducono in pratica, nell'ambito del sistema qualità, con mezzi quali la pianificazione della qualità, il controllo della qualità, l'assicurazione della qualità e il miglioramento della qualità.

---

norma UNI EN ISO 8402

Gestione per la qualità e assicurazione della qualità. Termini e definizioni

# SISTEMA QUALITA'

---

La struttura organizzativa,  
le procedure,  
i processi  
e le risorse  
necessari ad attuare la gestione per la qualità.

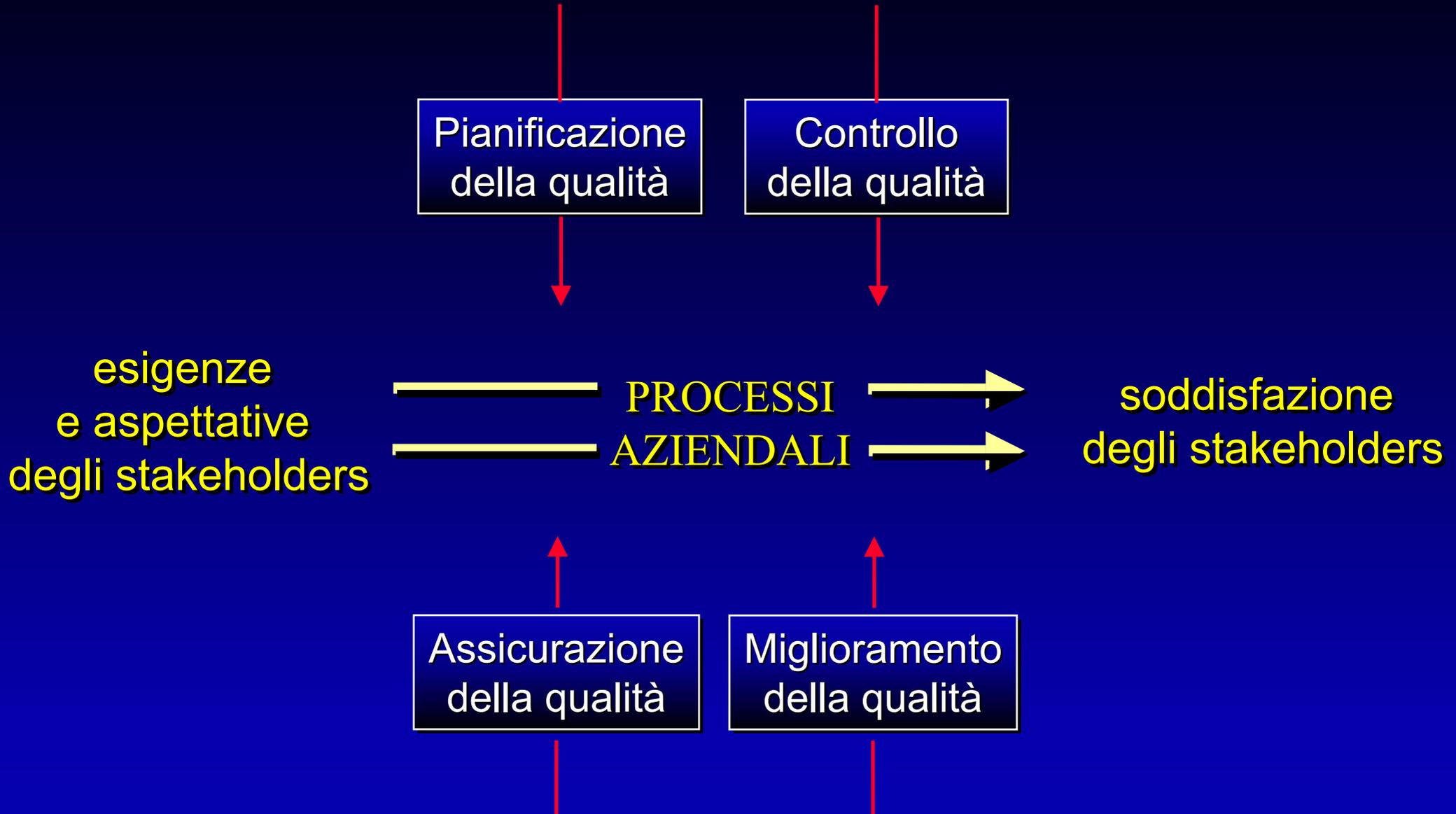
---

norma UNI EN ISO 8402

Gestione per la qualità e assicurazione della qualità. Termini e definizioni

# IL SISTEMA QUALITA' DI UN'AZIENDA SANITARIA

---



# I SISTEMI QUALITÀ NELLE AZIENDE SANITARIE

Introduzione

**Le responsabilità della direzione**

La gestione dei processi

Il Sistema Qualità di un'Azienda Sanitaria  
è autosufficiente ?

Conclusioni

# Stakeholders

(parti interessate al funzionamento di un'organizzazione)

---

- i clienti
- i dipendenti
- i proprietari
- i fornitori
- la collettività

# Dimensioni della qualità dell'assistenza sanitaria individuate dal Piano Sanitario Nazionale 1998-2000

---

- professionale
- organizzativo-aziendale
- relazionale

# Esempi di esigenze e aspettative dei CLIENTI di un'Azienda Sanitaria

---

- dimensione professionale  
Ottenere tutte le cure necessarie al miglioramento del proprio stato di salute.
- dimensione organizzativo-aziendale  
Ricevere prestazioni e servizi a costi contenuti, con brevi tempi di attesa e in maniera puntuale, in locali facilmente accessibili e confortevoli.
- dimensione relazionale  
Essere curato secondo modalità rispettose della dignità personale.

# Esempi di esigenze e aspettative dei **PROPRIETARI** di un'Azienda Sanitaria

---

- dimensione professionale  
Erogare prestazioni e servizi di dimostrata efficacia.  
Ridurre la variabilità e l'inappropriatezza nell'utilizzo dei servizi.
- dimensione organizzativo-aziendale  
Rispettare i vincoli imposti dal risanamento della finanza pubblica.
- dimensione relazionale  
Erogare servizi secondo modalità ritenute soddisfacenti dai clienti.

# PRIORITÀ per un'Azienda Sanitaria

---

● dimensione  
professionale

**Efficacia delle prestazioni.**

**Appropriatezza dei percorsi  
assistenziali.**

● dimensione  
organizzativo-aziendale

**Efficienza dei meccanismi  
organizzativi.**

● dimensione  
relazionale

**Centralità del cliente.**

# I SISTEMI QUALITÀ NELLE AZIENDE SANITARIE

Introduzione

Le responsabilità della direzione

**La gestione dei processi**

Il Sistema Qualità di un'Azienda Sanitaria  
è autosufficiente ?

Conclusioni

# PROCESSO

---

Trasformazione  
che dà valore aggiunto  
e coinvolge personale e altre risorse .

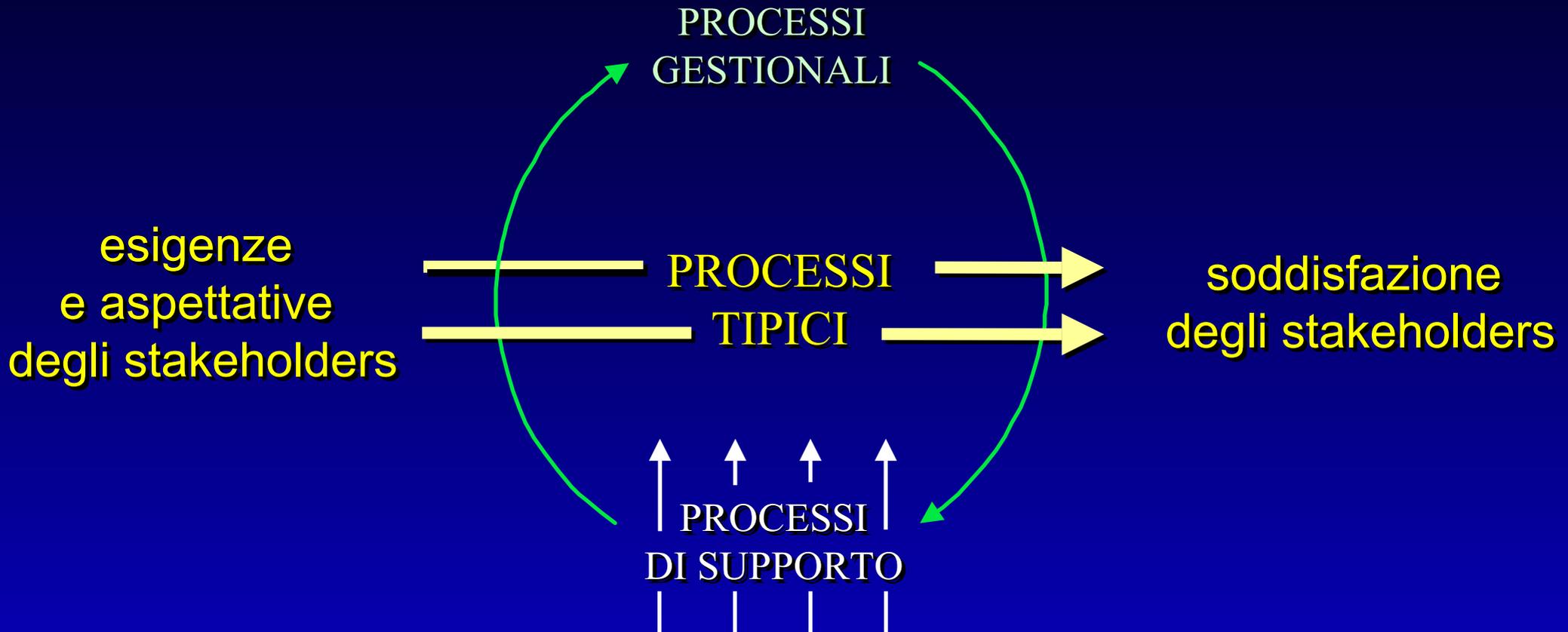
---

norma UNI EN ISO 8402

Gestione per la qualità e assicurazione della qualità. Termini e definizioni

# I PROCESSI di una organizzazione

---



# I MACROPROCESSI di un'Azienda Sanitaria

---

Assistenza sanitaria collettiva in ambiente di vita e lavoro:

- a) profilassi delle malattie infettive e diffusive
- b) tutela dei rischi connessi con l'inquinamento ambientale
- c) tutela dei rischi connessi con gli ambienti di vita e lavoro
- d) sanità pubblica veterinaria
- e) tutela igienica degli alimenti

# I MACROPROCESSI di un'Azienda Sanitaria

---

Assistenza distrettuale:

- a) assistenza sanitaria di base
- b) assistenza farmaceutica
- c) assistenza specialistica ambulatoriale
- d) assistenza territoriale e semi-residenziale
- e) assistenza sanitaria residenziale

# I MACROPROCESSI di un'Azienda Sanitaria

---

Assistenza ospedaliera:

- a) assistenza per acuti (emergenza, ordinaria, day hospital)
- b) assistenza post-acuzie (riabilitazione ordinaria e in day hospital, lungodegenza)

# I SISTEMI QUALITÀ NELLE AZIENDE SANITARIE

Introduzione

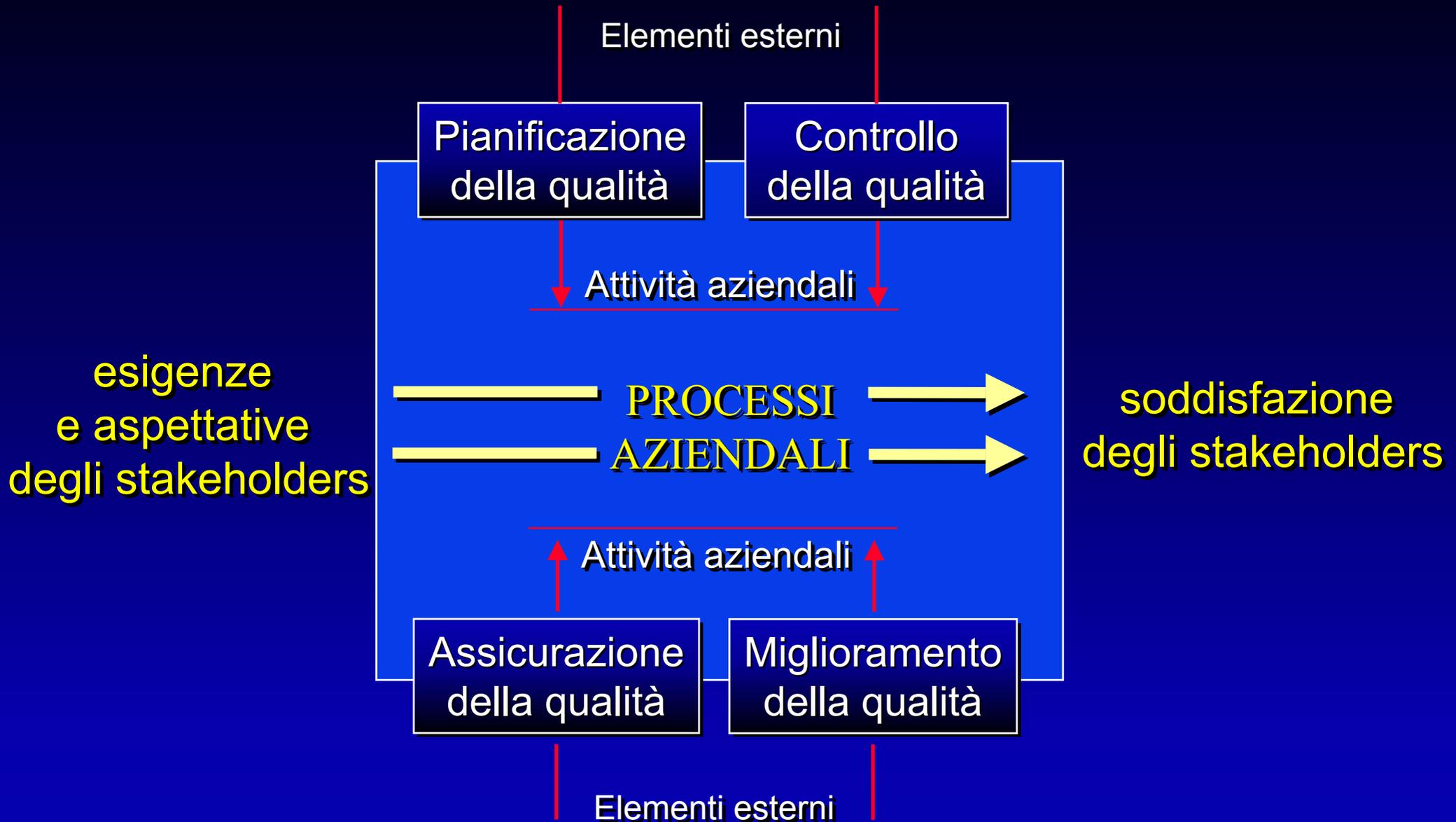
Le responsabilità della direzione

La gestione dei processi

**Il Sistema Qualità di un'Azienda Sanitaria  
è autosufficiente ?**

Conclusioni

# IL SISTEMA QUALITA' DI UN'AZIENDA SANITARIA



# IL SISTEMA QUALITA' DI UN'AZIENDA SANITARIA

Elementi esterni  
(esempi)

- programmazione nazionale e regionale
- esiti della ricerca scientifica
- rapporti di technology assessment
- linee guida
- indagini sulla percezione dei servizi

Pianificazione  
della qualità

Attività aziendali  
(esempi)

- progettazione dei servizi
- acquisizione delle risorse
- scelta della "tecnologia" assistenziale
- negoziazione dei budget
- formazione del personale

esigenze  
e aspettative  
degli stakeholders



soddisfazione  
degli stakeholders

# IL SISTEMA QUALITA' DI UN'AZIENDA SANITARIA

Elementi esterni  
(esempi)

- indicatori ministeriali
- sistema di riferibilità per le tarature
- standard clinici e organizzativi
- sistema epidemiologico nazionale

Controllo  
della qualità

Attività aziendali  
(esempi)

- rilevazione dei tempi di attesa
- revisione dell'appropriatezza dei ricoveri
- analisi dei consumi farmaceutici
- monitoraggio delle infezioni ospedaliere
- dosaggi ematici di alcuni farmaci

esigenze  
e aspettative  
degli stakeholders



soddisfazione  
degli stakeholders

# IL SISTEMA QUALITA' DI UN'AZIENDA SANITARIA

Elementi esterni  
(esempi)

- procedure per l'accreditamento istituzionale
- programmi affidabili di accreditamento professionale
- Premi Qualità pensati per l'assistenza sanitaria
- esperienza specifica di certificatori e consulenti

Assicurazione  
della qualità

Attività aziendali  
(esempi)

- accreditamento istituzionale
- accreditamento professionale
- certificazione di terza parte
- revisioni della casistica clinica
- visite ispettive interne

esigenze  
e aspettative  
degli stakeholders



soddisfazione  
degli stakeholders

# IL SISTEMA QUALITA' DI UN'AZIENDA SANITARIA

Elementi esterni  
(esempi)

- progetti nazionali e regionali di miglioramento
- esperienze di benchmarking
- gruppi di "peer review"

Miglioramento  
della qualità

Attività aziendali  
(esempi)

- miglioramento quotidiano per piccoli passi
- progetti aziendali di miglioramento
- riprogettazione di interi processi

esigenze  
e aspettative  
degli stakeholders



soddisfazione  
degli stakeholders

# I SISTEMI QUALITÀ NELLE AZIENDE SANITARIE

Introduzione

Le responsabilità della direzione

La gestione dei processi

Il Sistema Qualità di un'Azienda Sanitaria  
è autosufficiente ?

**Conclusioni**

# CONCLUSIONI

---

- a) il Sistema Qualità in un'Azienda Sanitaria deve essere realizzato all'interno di un sistema integrato di gestione per la qualità
- b) devono essere attivate azioni di pianificazione, controllo, assicurazione e miglioramento della qualità specifiche per ciascuna tipologia di processi
- e) il Sistema Qualità di un'Azienda Sanitaria è fortemente integrato con il "sistema qualità" sviluppato a livello regionale, nazionale e internazionale