



SIQuAS-VRQ

Società Italiana per la Qualità dell'Assistenza Sanitaria

Pagina 1 di 2

Validità:
1/1/2006

RACCOMANDAZIONE

I SISTEMI DI VALUTAZIONE ESTERNA DELLA QUALITÀ

1. Ogni organizzazione sanitaria, dovendo dar conto al cittadino della qualità del servizio erogato, si deve sottoporre a verifiche esterne da parte di uno o più Enti o Istituzioni competenti a svolgerle.
2. I presupposti per intraprendere un percorso di valutazione esterna della qualità sono il forte coinvolgimento e la motivazione della leadership a tutti i livelli dell'organizzazione.
3. E' auspicabile che l'organizzazione che attua programmi di valutazione esterna della qualità preveda il coinvolgimento di tutta l'organizzazione e non solo di parti di questa.
4. In tutti i modelli considerati il momento più efficace per il miglioramento è quello dell'autovalutazione di gruppo, che genera di per sé, se veramente partecipato, i cambiamenti più proficui per l'organizzazione ed i suoi attori.
5. Ogni strumento di valutazione esterna della qualità, per fornire benefici all'organizzazione che vi si sottopone, deve essere interpretato ed utilizzato per periodi adeguatamente prolungati (almeno tre anni).
6. I programmi di accreditamento istituzionale sviluppati da alcune Regioni hanno contribuito alla disseminazione della cultura della qualità.
Si auspica che tutte le Regioni portino a termine i programmi di accreditamento istituzionale secondo quanto previsto dalla normativa nazionale e introducano requisiti relativi alla qualità professionale, alla competenza clinica, ai percorsi assistenziali ed alla valutazione dei risultati.
7. Gli organismi che conducono la valutazione esterna di qualità devono prevedere che il gruppo di verifica abbia una consistente quota di valutatori qualificati in possesso di competenze sanitarie di base, e competenze di valutazione dei sistemi sanitari sviluppate anche attraverso adeguati programmi di formazione.
8. Il sottoporsi ad una valutazione esterna di qualità, per un'organizzazione sanitaria, ha una forte valenza formativa e favorisce il miglioramento della sicurezza e della qualità delle prestazioni.
9. Ogni modello di valutazione esterna di qualità deve prevedere la verifica del monitoraggio dei processi e dei risultati.
10. I modelli analizzati (Joint Commission, EFQM, ISO 9000:2000, Accreditamento tra pari) non presentano incompatibilità tra loro e possono essere utilmente integrati.

11. Il modello Joint Commission International ha come peculiarità:
 - a) 50 anni di esperienza in ambito sanitario ed un linguaggio specifico;
 - b) l'alto numero di standard (368) e di elementi misurabili (1042) che abbraccia tutte le attività dell'ospedale;
 - c) la forte attenzione alla sicurezza del paziente;
 - d) la possibilità di confronti con altre strutture sanitarie a livello internazionale.

12. Il modello per l'Eccellenza della European Foundation for Quality Management (EFQM) ha come peculiarità:
 - a) la possibilità di mettere in relazione i fattori dell'organizzazione con i risultati che porta alla visione sistemica;
 - b) la non prescrittività;
 - c) il ruolo di guida attribuito alla leadership;
 - d) l'attenzione alla motivazione e apprendimento continuo degli operatori;
 - e) l'attenzione alla responsabilità dell'organizzazione verso la società;
 - f) la richiesta di confronto con altre organizzazioni.

13. Le peculiarità della Certificazione secondo le Norme ISO 9000:2000 sono:
 - a) la promozione dell'approccio sistemico per processi;
 - b) l'attenzione alla raccolta ed all'analisi delle “non conformità” ed al loro utilizzo per il miglioramento;
 - c) la facilitazione della comunicazione tra cliente e fornitore attraverso l'esplicitazione delle regole contrattuali;
 - d) l'attenzione alla gestione della documentazione;
 - e) l'attenzione all'autovalutazione attraverso le verifiche interne;
 - f) la richiesta all'organizzazione della definizione dei propri standard ed indicatori di processo e di risultato;
 - g) la diffusione a livello internazionale ed in settori diversi.

14. Il modello dell'accreditamento tra pari ha le seguenti peculiarità:
 - a) è consigliabile per l'accreditamento del singolo professionista, di settori specialistici o percorsi per il trattamento di singole patologie;
 - b) i requisiti rappresentano affermazioni condivise dai professionisti: sono i professionisti a definire i modelli ed i criteri della buona pratica clinica;
 - c) i metodi utilizzati sono solitamente l'autovalutazione e la revisione tra pari (specialisti esperti dell'argomento specifico);
 - d) è complementare ai modelli sistemici di valutazione esterna di qualità.

15. Le Regioni dovrebbero riconoscere gli sforzi messi in atto dalle organizzazioni sanitarie (Aziende, Ospedali, Unità Operative) per ottenere attestazioni di qualità da parte di Enti qualificati, anche mediante l'assegnazione di incentivi economici a sostegno di specifici progetti di dimostrata utilità.