

CORSO TEORICO-PRATICO DI PREPARAZIONE AL PROCESSO DI ACCREDITAMENTO PROFESSIONALE - INTRODUZIONE -

CARAMIA G.

*Divisione Pediatria-Neonatologia
Azienda Ospedaliera "G. Salesi", Ancona*

Il 20 Maggio 1999, esattamente un anno fa', sempre ad Ancona, nel corso del XVI *International Meeting BAMBINO: PROGETTO SALUTE*, si è costituito ufficialmente il Gruppo di studio per l'Accreditamento e il Miglioramento Continuo della Qualità della S.I.P.

In quella occasione, avevo riservato uno spazio ai colleghi che come me erano stati affascinati dal percorso che tende alla qualità e, con soddisfazione, ho assistito alla nascita del Gruppo di Studio e alla presentazione delle prime esperienze di Milano, Genova, Trieste in tema di *accreditamento*. Come sempre, l'inizio di un'avventura può tradursi in un viaggio proficuo e denso di avvenimenti e realizzazioni, ma potrebbe anche risolversi in una rapida rinuncia e in un abbandono. A un anno di distanza il Gruppo di Studio propone ancora la sua presenza con una nuova iniziativa, perché tutti noi abbiamo faticosamente proseguito quel viaggio e abbiamo aggiunto piccoli, ma preziosi contributi alla ricerca della qualità.

Una scommessa importante era riuscire a realizzare il coinvolgimento delle diverse figure professionali. E' infatti requisito irrinunciabile di ogni processo di accreditamento (sia volontario, sia che si tratti di certificazione), la partecipazione di tutti gli operatori sanitari. Ciascuno di noi, individualmente, avverte la spinta a migliorare la propria qualità professionale e relazionale, ma se si opera in un contesto comune, deve essere tutta la struttura a impegnarsi nel miglioramento continuo. Tanto è vero che si parla di *sistema qualità* e si discute già se, in una azienda sanitaria, esso debba essere gestito da un *ufficio qualità* da cui partono i vari input alle Unità Operative e ai Servizi o debba invece essere rappresentato da una *rete*, ancora più immersa nella realtà composita delle aziende. La qualità richiede tempo e risorse, pertanto non può essere perseguita senza un impegno preciso dell'alta dirigenza e il coinvolgimento progressivo dei quadri intermedi, fino all'ultimo operatore, che spesso rappresenta la prima interfaccia del sistema sanitario con l'utente.

L'aver richiesto la partecipazione, per ogni U.O., di un'infermiera (Capo Sala), di un dirigente di II livello (o di struttura complessa) e di un dirigente di I livello, per questo Corso, è fortemente indicativo delle nostre intenzioni.

Ricordo che da sempre, nei congressi da me organizzati ad Ancona, si svolgono sessioni infermieristiche parallele e/o congiunte a quelle mediche, ottemperando così a una serie di indicatori di qualità che ritroviamo nel Manuale per l'accreditamento per la funzione di Pediatria ospedaliera, per *assicurare un sistema di miglioramento e valorizzazione delle risorse umane (criterio 5)*.

Se nella prima stesura del Manuale non erano presenti le infermiere, sappiamo che nella sua riedizione ci sono e sono preziose consigliere; d'altra parte, nella valuta-

zione dei criteri di umanizzazione (*accoglienza e informazione, comfort, rispetto nei confronti dell'utente pediatrico e dei suoi genitori*), buona parte dei risultati positivi è merito proprio delle infermiere, da sempre "orientate all'utente".

Un'altra scommessa del Gruppo di Studio era quella di non limitarsi alle parole, ma intraprendere azioni concrete. Quanto verrà esposto nel corso è un esempio di concretezza, in quanto rende partecipi tutti, con strumenti innovativi, di un percorso già affrontato nelle Unità Operative lombarde, dove è stato sperimentato e affinato.

Per finire (anzi, per cominciare il corso) è utile richiamare alcuni concetti:

- accreditamento è il processo di autovalutazione e di revisione esterna tra pari utilizzato dalle organizzazioni sanitarie per valutare accuratamente il proprio livello di performance relativamente a standards prestabiliti e per attivare modalità di miglioramento continuo del sistema sanitario (*International Society for Quality in Health Care, 1998*);
- l'accreditamento volontario presuppone che la struttura abbia già ottemperato a quello istituzionale, obbligatorio, specificato nei decreti legge e leggi dalla 502 in poi;
- l'accreditamento volontario non esclude, anzi può integrarsi alla certificazione secondo le norme ISO 9000, anch'essa volontaria (a parte in alcune regioni).

Accreditare vuol dire quindi definire la qualità di una struttura o di una funzione, secondo parametri definiti, è quindi utile terminare con un richiamo a quelle che sono le principali dimensioni della qualità in ambito sanitario:

1. Efficacia attesa (*efficacy*)
2. Efficacia pratica (*effectiveness*)
3. Competenza
4. Accettabilità
5. Efficienza
6. Accessibilità
7. Appropriatezza

dimensioni che si possono poi suddividere negli ambiti di qualità:

- strutturale
- funzionale
- di esito
- percepita,

declinandosi in una serie di indicatori che ritroviamo nel Manuale per l'accreditamento della funzione di Pediatria ospedaliera, strumento per il processo di accreditamento.

Il Corso di preparazione al processo di accreditamento professionale si svolgerà con la presentazione del metodo e il suo inquadramento storico; si assisterà poi alla proiezione di un video che esemplifica la sua attuazione in una Unità

Operativa Pediatrica, realizzato dal Gruppo di Studio per l'Accreditamento della S.I.P. lombarda; infine verrà chiesto alle équipes delle singole Unità Operative di progettare il processo di accreditamento per la propria U.O., secondo una traccia scritta. Ci sarà spazio per la discussione, ma quanto non potrà essere chiarito, per gli inevitabili limiti di tempo, non sarà lasciato senza risposta, in quanto i componenti del Gruppo di Studio saranno disponibili per proseguire nel tempo la consulenza e il sostegno a quanti vorranno partecipare.