

**ISTITUTO SUPERIORE DI SANITA'**  
**AGENZIA REGIONALE SANITARIA - MARCHE**  
**MINISTERO DELLA SALUTE**

# **QUALITÀ PROFESSIONALE E PERCORSI ASSISTENZIALI**

**MANUALI DI FORMAZIONE**  
**PER LA VALUTAZIONE E IL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ PROFESSIONALE**  
**Quarta edizione, Roma-Ancona maggio 2005**

**A cura di Pierluigi Morosini, Francesco Di Stanislao, Giorgio Casati, Massimiliano Panella**

## **INTRODUZIONE ALLA PUBBLICAZIONE SUL SITO DI EPICENTRO**

Sono lieto che Epicentro consenta l'accesso sul suo sito ai primi capitoli del corso di formazione su Qualità Professionale e Percorsi Assistenziali la cui prime edizioni sono state sviluppate nel 2003-2004 da parte di un gruppo di lavoro coordinato dall'ISS e dalla Agenzia Regionale della Regione Marche con un finanziamento del Ministero della Salute (progetto "*Formazione per i referenti e i formatori della qualità nelle aziende sanitarie*" 2003-2004).

Il corso si compone di cinque manuali e di una premessa sulle scelte terminologiche.

L'articolazione è la seguente:

- Scelte terminologiche
- 1. Gestione per processi e percorsi assistenziali
- 2. Indicatori
- 3. Medicina basata sulle evidenze
- 4. Uffici Qualità
- 5. Analisi statistica dei progetti di valutazione e miglioramento della qualità con Epiinfo

I primi tre manuali sono accompagnati da esercizi con le relative risposte.

Alla fine si trova l'elenco dei partecipanti ai seminari in cui il materiale è stato testato.

La versione qui pubblicata si differenzia da quella attualmente presente sul sito della Agenzia Sanitaria della Regione Marche. [www.ars.marche.it/qualita](http://www.ars.marche.it/qualita) per una parziale riscrittura ed alcuni aggiornamenti,

principalmente del primo e del secondo manuale. Non comprende inoltre il Manuale 5 sulla Analisi statistica mediante Epiinfo, manuale che può essere consultato al sito suddetto.

Il Manuale 2 sugli Indicatori Professionali in versione leggermente diversa è stato pubblicato indipendentemente come Rapporto ISTISAN 29 del 2004.

La scelta di incentrare i materiali formativi relativi a valutazione e miglioramento della qualità professionale sui percorsi assistenziali (detti anche profili di assistenza) è legata alla convinzione che questa metodologia sia la più adatta per introdurre cambiamenti di ampio respiro capaci di migliorare contemporaneamente efficacia ed efficienza, continuità dell'assistenza, integrazione dei servizi e delle discipline e coinvolgimento attivo dei pazienti e dei loro familiari. I due manuali successivi su indicatori professionali e principi e pratica della Medicina basata sulle Evidenze sono strumenti di una cassetta degli attrezzi per meglio definire ed applicare i percorsi assistenziali, ma possono essere utilizzati separatamente. In particolare il Manuale su Medicina basata sulle Evidenze può essere letto utilmente anche dal clinico che voglia applicare questo orientamento nella sua pratica quotidiana, mentre il manuale sugli indicatori non solo è ricco di innumerevoli esempi di indicatori di buona qualità, ma introduce il lettore alla teoria della valutazione e del miglioramento della qualità in sanità e ai principi della ricerca scientifica nella sua applicazione alla valutazione degli interventi sanitari. Il Manuale sugli Uffici Qualità illustra il ruolo che essi possono avere nella promozione dei percorsi assistenziali, ma tratta anche di altri temi con cui gli uffici qualità si devono confrontare, quali la gestione dei rischi e l'accreditamento tra pari.

Nella stesura dei manuali ci si è sforzati di essere chiari e semplici e di usare un linguaggio uniforme, basato su scelte terminologiche condivise, compatibilmente con la natura dei concetti trattati e con la diversa formazione degli autori.

Il materiale didattico è stato testato in tre corsi ciascuno di tre giorni che si sono tenuti a Jesi (AN) nel marzo 2004, a Stresa (VB) e a Napoli nell'aprile 2004. Ai corsi hanno partecipato una sessantina di responsabili degli Uffici Qualità di aziende sanitarie, o loro delegati, che hanno dato utili suggerimenti di miglioramento ed hanno espresso tutti un parere molto favorevole, con l'eccezione di due partecipanti "tiepidi" a Stresa e di tre partecipanti insoddisfatti a Napoli. L'elenco dei partecipanti con i loro indirizzi è riportato nell'appendice finale 1.

Va detto che il progetto finanziato dal Ministero della Salute comprendeva anche la realizzazione di una banca dati degli Uffici Qualità delle aziende sanitarie pubbliche, banca dati che è stata realizzata con il determinante contributo operativo del Ministero stesso e che è a disposizione sul sito suddetto dell'Agenzia Sanitaria della Regione Marche.

Spero che questi manuali possano davvero dimostrarsi utili per rinforzare ed accelerare le iniziative di valutazione e miglioramento a cui partecipano, nonostante gli scarsi incentivi e spesso nonostante gli

ostacoli, tanti professionisti sanitari. Essi fanno onore alle nostre professioni e al nostro paese, anche se sono ignorati da media che sembrano oscillare in continuazione tra i due estremi del trionfalismo e del consumismo da una parte e della diffidenza e del catastrofismo dall'altra.

Si prega di rivolgere richieste di correzioni e suggerimenti di miglioramento a [morosini@iss.it](mailto:morosini@iss.it), telefono 06 49904180

Pierluigi Morosini

Centro Nazionale di Epidemiologia, Sorveglianza e Promozione della Salute

Istituto Superiore di Sanità

## **Alcuni aforismi sulla qualità**

**Amore a parte, a che cosa dovrebbe tendere l'umanità, se non alla qualità?**

*(CRM Wilson)*

**La qualità dell'assistenza sanitaria è il grado in cui i servizi sanitari per i singoli e le popolazioni aumentano la probabilità di avere gli esiti di salute desiderati e corrispondono a conoscenze professionali aggiornate.**

*(Institute of Medicine. A strategy for quality assurance, 1990)*

**Per aver successo, la valutazione della competenza deve essere animata più dal desiderio di imparare e di migliorare che dall'esigenza di limitare e punire.**

*(A Donabedian)*

**Il miglioramento della qualità elevata comporta non solo il raggiungimento di migliori esiti clinici, la riduzione delle complicazioni e l'aumento della soddisfazione dei pazienti, ma anche l'eliminazione degli interventi non necessari o inappropriati.**

*(JC Batchelor e TH Esmond)*

**Bisogna evitare che L'Ufficio Qualità miri a fare diventare più efficienti cose che non si dovrebbero fare.**

*(Scott Adams)*

## **Ringraziamenti**

Vanno ringraziati tutti coloro che durante i seminari hanno dato suggerimenti per migliorare i testi e in particolare:

- Alessandro Guidi, dell'ASL di Massa e Carrara, che ha svolto durante i corsi una efficace opera di coordinamento arricchita dalla sua esperienza nell'indirizzo delle attività di miglioramento della qualità professionale nella sua azienda;
- Marco Nerattini, Lucia Turco e Francesca Bellini della Direzione Sanitaria dell'Azienda Sanitaria 10 di Firenze, che hanno messo a disposizione la loro avanzata esperienza di definizione di obiettivi e di indicatori di qualità professionale nel processo di budget;
- Angelo Penna, che ha illustrato la sua esperienza nella elaborazione e applicazione di linee guida condivise, ha messo a disposizione le linee guida elaborate dai gruppi di lavoro che ha coordinato nell'Azienda Sanitaria di Biella e ha confermato la sostanziale identità di approccio tra i gruppi più impegnati nel nostro paese nel migliorare le pratiche professionali e nel verificare fino a che punto ci riescono davvero. Citiamo volentieri da lui: "I problemi principali, indipendentemente dai nomi che vogliamo dare alle cose, restano come attuare efficacemente il cambiamento e come documentare che quello che facciamo determini un miglioramento".

Vivi ringraziamenti anche a Nicola Magrini, del CeVEAS di Modena, per aver messo a disposizione le sue idee chiare e brillanti sul tema della Medicina Basata sulle Evidenze e a Luciana Bevilacqua, dell'Ufficio Qualità dell'ospedale milanese di Niguarda, per le considerazioni sui programmi di gestione dei rischi e sul ruolo degli Uffici Qualità.

Ci è gradito ricordare l'insuperabile capacità didattica di Sergio Tonelli, alcuni dei cui insegnamenti si possono trovare nel capitolo 4 sugli Uffici Qualità.

Un doveroso e convinto riconoscimento va anche a Isabella Cascavilla per il suo essenziale contributo nella gestione del progetto e la sua preziosa assistenza editoriale.