

Considerazioni sul sistema di gestione della qualità

Luigi Salizzato - direttore Dipartimento di sanità pubblica, Ausl Cesena

Il dipartimento di Sanità pubblica, o di prevenzione, non ha un obbligo legislativo di certificare il proprio sistema di qualità, diversamente da altre articolazioni organizzative del Servizio sanitario nazionale e regionale. L'esperienza sviluppata nell'Ausl di Cesena, la cui Direzione generale ha previsto la certificazione Iso 9001 2000 per tutte le strutture organizzative aziendali, ha rappresentato quindi un'occasione singolare e importante per acquisire la consapevolezza sulle opportunità e sui limiti dell'organizzazione, per assumersi maggiori responsabilità verso l'utenza e le proprie risorse professionali.

Il percorso

Il rispetto dei criteri stabiliti dalla Iso 9001 2000 ha comportato la necessità di analizzare a fondo tutto il percorso organizzativo e programmatico sviluppato negli anni, cercando di coglierne gli aspetti positivi, da valorizzare, e quelli negativi, da correggere. La certificazione Iso 9001 2000 ha richiesto due anni di lavoro: è stato un percorso impegnativo, affrontato con la partecipazione di tutto il personale, il supporto dell'Ufficio per la qualità aziendale e la disponibilità e la capacità di Bruno Lontani, dirigente veterinario referente dipartimentale per la qualità, che ha saputo coinvolgere e addestrare i colleghi, affrontare i momenti di crisi, avvalersi della competenza del personale dell'Ufficio per la qualità aziendale, richiamare alle proprie responsabilità il direttore e gli altri componenti del Comitato di dipartimento.

I primi impegni sono stati orientati alla formazione d'aula e alla creazione della rete per la qualità dipartimentale, composta dai referenti nominati in tutte le unità operative. La mossa vincente è stata concepire il sistema di qualità come uno strumento per migliorare le criticità presenti, valorizzando i punti di forza dell'organizzazione, e lavorando sistematicamente ma con gradualità. La parte documentale, potenzialmente malvista dagli operatori, è stata sviluppata nei suoi aspetti di garanzia per la trasparenza, cercando di limitarne le componenti meramente formali e valorizzarne quelle a sostegno dell'obiettivo di miglioramento.

Lavorare per obiettivi di salute

Alcuni temi, come quelli relativi alla politica e allo standard di prodotto, sono stati elaborati tenendo conto degli orientamenti sulla nuova sanità pubblica. Per quanto riguarda invece la definizione delle responsabilità, dei processi e delle procedure, delle non conformità, del riesame della direzione e della gestione della formazione, si sono dovuti apprendere nuovi strumenti di analisi, progettazione e valutazione. In due anni è stata messa a punto una struttura di base, con la consapevolezza che il sistema va continuamente aggiornato e sviluppato per aumentarne il valore aggiunto. In particolare gli strumenti di monitoraggio, per la valutazione di processo e di risultato, hanno una grande potenzialità di miglioramento. Anche il gradimento degli utenti e degli operatori va indagato con maggiore continuità.

L'esperienza finora sviluppata consente di affermare che il sistema di qualità è uno strumento fondamentale per supportare il processo di riorientamento strategico della sanità pubblica verso una modalità di lavoro non più incentrata sull'adempimento burocratico, ma su programmi per conseguire obiettivi di salute.

Vai alla pagina del sito della Ausl di Cesena, che descrive il [sistema qualità](#).