

AZIENDA SANITARIA LOCALE RIETI

Via del Terminillo, 42 – 02100 RIETI - Tel. 0746.2781 – PEC: asl.rieti@pec.it
www.asl.rieti.it C.F. e P.I. 00821180577

U.O.C. RISK MANAGEMENT, QUALITÀ E AUDIT CLINICO

Rieti 08/07/2020

La Mission della UOC Risk Management, Qualità e Audit Clinico è quella di supportare le articolazioni organizzative aziendali nell'attuazione delle strategie per lo sviluppo ed il miglioramento sistematico della qualità dei servizi sanitari e della clinical governance. L'azione valutativa è parte integrante dei processi di elaborazione, sviluppo ed implementazione delle politiche sanitarie, organica al disegno ed al funzionamento dei modelli di *governance* che tali politiche definiscono. Infatti, su di essi si basano le forme concrete delle relazioni di *accountability* (dover rendere conto delle proprie decisioni e del proprio operato) che caratterizzano un sistema sanitario. Quella che definiamo come "qualità dell'assistenza" è un insieme di diverse dimensioni che attengono a vari aspetti dell'attività dei professionisti e delle organizzazioni sanitarie nel loro insieme. Le dimensioni in cui si articola la Qualità sono quella organizzativa e tecnica, a cui nel complesso ci riferiamo quando parliamo di sicurezza delle cure, e quella percepita quando facciamo riferimento alle diverse forme comunicative con l'utenza.

La prima fase del processo di valutazione è rappresentata dall'individuazione di criteri che la determinano. La tradizionale classificazione distingue:

- CRITERI DI STRUTTURA: criteri riferiti alla disponibilità di risorse tecniche, organizzative, strutturali necessarie ad una appropriata espletazione dell'assistenza.
- CRITERI DI PROCESSO: si riferiscono alle azioni o alle decisioni adottate dagli operatori clinici, quali ad esempio prescrizioni, interventi chirurgici, indagini diagnostiche.
- CRITERI DI ESITO: si riferiscono alla risposta ottenuta da un intervento, lo stato di salute, la mortalità, la morbosità, la qualità della vita e la soddisfazione del paziente.

Mentre agli indicatori di struttura si fa riferimento nelle fasi di accreditamento, sono in particolare i criteri di processo e di esito ad avere rilevanza nella valutazione delle *performance* cliniche, potendo fare riferimento, a loro volta, a diverse dimensioni della qualità dell'assistenza.

Secondo la Delibera n. 88/2010 "Linee Guida per la definizione degli standard di qualità (art. 1, comma 1, del Decreto Legislativo 20/12/2009, n. 198)" le principali dimensioni della qualità sono:

- ACCESSIBILITA': la disponibilità e la diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono di individuare agevolmente il luogo in cui il servizio o la prestazione possono essere richiesti, nonché le modalità per fruirne direttamente e nel minor tempo possibile.

AZIENDA SANITARIA LOCALE RIETI

Via del Terminillo, 42 – 02100 RIETI - Tel. 0746.2781 – PEC: asl.rieti@pec.it
www.asl.rieti.it C.F. e P.I. 00821180577

U.O.C. RISK MANAGEMENT, QUALITÀ E AUDIT CLINICO

- TEMPESTIVITA': è rappresentata dal tempo che intercorre dal momento della richiesta al momento dell'erogazione del servizio o della prestazione.
- TRASPARENZA: è caratterizzata dalla disponibilità/diffusione di un insieme predefinito di informazioni che consentono la fruizione del servizio.
- EFFICACIA: è qualificabile come la rispondenza del servizio o della prestazione erogata a ciò che il richiedente può aspettarsi dallo stesso.

Il Risk Manager, anche alla luce della L. 24/2017 conoscendo il legame che intercorre tra linee-guida e valutazione della qualità dell'assistenza, traduce le raccomandazioni di comportamento clinico in criteri di valutazione con i corrispondenti indicatori utilizzabili durante l'effettuazione di Audit Clinici.

La seconda fase consiste nell'elaborazione degli indicatori per la misurazione del livello di qualità dei servizi erogati. Per avere indicatori appropriati si tiene conto di sei requisiti attinenti alla qualità che gli stessi devono soddisfare: rilevanza, accuratezza, temporalità, fruibilità, interpretabilità e coerenza.

Il passaggio successivo consiste nella definizione degli standard di qualità del servizio erogato, ossia il livello di qualità che l'amministrazione si impegna a mantenere.

Per concludere la promozione delle buone pratiche unitamente alla percezione di una empatia professionale sono gli elementi con cui sono redatti gli strumenti procedurali pubblicati sul sito aziendale all'indirizzo: <https://www.asl.rieti.it/organizzazione-aziendale/dipartimenti/dipartimenti-funzioni-amministrative-e-di-staff/funzioni-di-staff/ufficio-stampa-e-comunicazione-1>

Direttore f.f.
U.O.C. RISK MANAGEMENT, QUALITÀ
E AUDIT CLINICO
Dott. Maurizio Musolino

