

Presentazione QA on line n.3

PALMIERI VO.

Direttore Scientifico QA

Il n. 3 di QA è focalizzato su alcuni contributi originali elaborati da colleghi che riportano di esperienze professionali concrete, svolte sul campo, intorno alle quali svolgono poi alcune considerazioni di carattere generale.

Il contributo di Fortino (FA-RE: un valido sistema di raggruppamento per classificare ed analizzare le prestazioni specialistiche ambulatoriali) propone un sistema di classificazione delle prestazioni specialistiche ambulatoriali sia per finalità di tipo epidemiologico, che per esigenze di programmazione sanitaria. Al di là degli aspetti strettamente tecnici, sui quali gli Autori forniscono elementi piuttosto dettagliati, vale il concetto dell'esigenza di costituire un data base omogeneo per criteri classificativi che possa consentire di leggere al meglio dentro i registri delle prestazioni specialistiche ambulatoriali e quindi consentire una raccolta di dati finalizzata a migliorare la qualità del lavoro professionale degli specialisti ambulatoriali.

Un secondo contributo, proveniente ancora dall'Emilia Romagna, fa riferimento ad una proposta di valutazione delle Carte dei Servizi nelle aziende sanitarie, centrato sul punto di vista dell'utente di cui viene valutata l'esperienza relativamente ad aspetti quali accesso alla prestazione, tempi di attesa, informazione ricevuta, aspetti relazionali, qualità delle cure, struttura di accoglienza, tutela. Si tratta, come è ben comprensibile, di un tema di enorme interesse per tutte le realtà aziendali territoriali ed ospedaliere in quanto la valutazione del miglioramento dei servizi passa attraverso l'attivazione di un percorso di verifica utile per il controllo del rispetto di quanto garantito nella CdS dal lato del cittadino.

Ancora in tema di qualità percepita si colloca il contributo dei Colleghi di Biella (Piemonte), che riportano una bella esperienza su un sistema Sperimentale di Rilevazione della Qualità Percepita della degenza presso il Presidio Ospedaliero dell'AslBi. L'originalità del contributo è relativa soprattutto al fatto che, come giustamente sottolineano gli Autori, mentre la qualità percepita spesso viene utilizzata come strumento di comunicazione esterna di performance aziendale, nella esperienza del Sistema di Rilevazione della Qualità Percepita dell'AslBi si è cercato di valorizzare la sua funzione di strumento atto alla comunicazione interna aziendale in un approccio gestionale "*bottom up*" che valorizzasse la diffusione della cultura organizzativa tra gli operatori sanitari.

Un altro aspetto della valutazione della qualità percepita è preso in considerazione nell'ultimo dei contributi originali presentato in questo numero di QA e riguarda per l'esattezza la valutazione del Rischio Clinico percepito in un Blocco Operatorio presso l'AO San Martino di Genova. Con questa interessante esperienza, gli Autori si propongono come finalità l'analisi delle attività infermieristiche in ambito operatorio, e la creazione di una mappatura delle criticità organizzative e di processo tramite strumenti testati e validati in altre realtà. Gli Autori legano poi questa attività alla realizzazione di un progetto didattico di aggiornamento professionale rivolto al personale infermieristico. A mio giudizio, l'interesse principale di questo articolo, che ha portato a selezionarlo per la pubblicazione, è la descrizione di un approccio metodologico innovativo per l'analisi della valutazione percepita del rischio clinico riferita ad una figura professionale, quella dell'infermiere, che ra-

ramente è oggetto di interesse specifico nell'ambito di progetti di miglioramento della qualità delle prestazioni delle diverse figure professionali sanitarie.

Conclude, anzi introduce questo numero di QA, un ampio editoriale di Andrea Gardini sul tema degli standard professionali, oggetto di una presentazione svolta davanti ai rappresentanti della Federazione degli Ordini dei Medici, nell'ambito di un tema ancora più ampio che è quello della qualità delle prestazioni professionali per assicurare la qualità delle cure. Aspetto rilevante della riflessione di Gardini è in particolare quello per cui, in questa fase storica, al medico è richiesto di applicare localmente un sapere globale, adattandolo alle necessità del contesto in cui opera ed alle conoscenze degli altri attori del sistema in cui opera. Propongo che questo editoriale sia oggetto di una riflessione da parte di tutti gli interessati che mi impegno ad ospitare nella rivista nell'ambito della sessione dedicata alle Lettere al Direttore.

Buona lettura