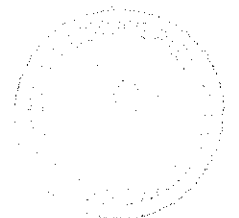


ATTO AZIENDALE

A.S.L. NO – NOVARA

Allegato D

La politica della qualità



La politica della qualità

Il miglioramento della qualità è un punto centrale della riforma dei sistemi sanitari e della fornitura dei servizi.

I valori, la visione e le strategie che stanno alla base delle scelte e della programmazione aziendale dell'ASL NO si fondano sulla **gestione responsabile del benessere della popolazione** e sono orientati a garantire accesso, equità, sicurezza e partecipazione dei pazienti, e a sviluppare capacità, tecnologie e medicina basata sulle prove d'efficacia con le risorse disponibili.

Il processo attraverso il quale l'ASL promuove la qualità del proprio operato sono:

1. Lettura e analisi dei Bisogni
2. Progettazione e applicazione della adeguata risposta
3. Valutazione della risposta
4. Revisione/Correzione della risposta
5. Informazione pubblica (scelta, trasparenza, affidabilità).

1. Lettura e analisi dei Bisogni

Il continuo cambiamento dei bisogni della popolazione, la necessità di ottimizzare l'uso delle risorse evitando gli sprechi impone la periodica e costante lettura delle caratteristiche della popolazione, dei determinanti di salute e della domanda di servizi al fine di modellare l'offerta a garanzia della tutela dei cittadini.

È inoltre ritenuta fondamentale l'individuazione dei bisogni dei propri operatori al fine di migliorare la competenza professionale e la soddisfazione personale.

2. Progettazione e applicazione della adeguata risposta

L'identificazione della risposta appropriata ed efficace porta con sé la riorganizzazione dei servizi tenendo conto della disponibilità di risorse strutturali, tecnologiche e umane.

L'offerta al cittadino si articola nella **prevenzione** dei fattori di rischio e nella promozione della salute attraverso l'implementazione di tutte le misure necessarie per mantenere la salute o per "prendere in tempo" la malattia (screening) e nella **cura (diagnosi, trattamento, riabilitazione)** delle patologie, orientata all'EBM e all'EBN.

La valutazione dei bisogni di formazione degli operatori è finalizzata alla realizzazione di corsi di formazione teorico-pratici costruiti ad hoc centrati sia sulle esigenze formative espresse che sulle necessità rilevate in funzione delle strategie aziendali.

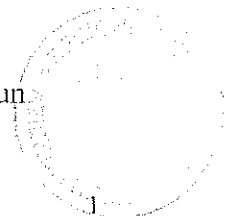
3. Valutazione della risposta

Attraverso la definizione, la rilevazione e l'analisi di indicatori specifici si persegue la finalità di rilevare le criticità e i punti di forza in termini di:

- guadagno di salute della popolazione: misurazione del miglioramento di salute
- esito clinico: tramite la valutazione dell'efficacia
- soddisfazione dell'utente: attraverso l'analisi di questionari mirati alla valutazione del gradimento del servizio e dei reclami/denunce
- soddisfazione dell'operatore: mediante la segnalazione diretta o indiretta di criticità e di punti di forza (qualificazione del personale, progressione nelle competenze)
- utilizzo delle risorse: valutazione costo/efficacia, costo/beneficio tramite la collaborazione con i servizi amministrativi di supporto

4. Revisione/Correzione della risposta

La revisione del processo di risposta al bisogno comporta la sua correzione nell'ottica di un percorso di miglioramento costante della qualità dei servizi erogati, al fine di ottimizzare



l'assistenza sanitaria, in termini di sicurezza, efficacia, rapporto costi-benefici nei diversi livelli essenziali di assistenza.

Altro strumento di miglioramento implementato presso l'ASL NO è il Risk Management, inteso come tutte le attività coordinate per gestire un'organizzazione, con riferimento ai rischi, incluse la valutazione, il trattamento, l'accettazione e la comunicazione del rischio. La Gestione del Rischio Clinico è una responsabilità diffusa, e pertanto deve essere partecipativa per rinforzare la fiducia tra azienda, professionisti e pazienti: nella ASL NO si avvale di una Unità multidisciplinare e multiprofessionale in staff alla Direzione Generale che promuove la diffusione di buone pratiche (Clinical Audit, Revisione tra pari, Linee guida, Procedure, Pratiche di provata efficacia ...).

5. Informazione pubblica (scelta, trasparenza, affidabilità).

Apertura, fiducia, motivazione ed impegno sono i fondamenti della cultura della qualità

Poiché una delle definizioni più semplici è "soddisfare le aspettative dei clienti", la capacità del sistema di rispondere viene misurata molto spesso sulla base della soddisfazione e dell'esperienza dei pazienti. Uno dei diritti fondamentali dei pazienti è poter accedere ad informazioni adeguate, essere resi edotti sull'auto gestione della propria salute, malattie e condizioni. Per questo diventa elemento fondamentale la partecipazione dei cittadini e la responsabilizzazione dell'Ente erogatore attraverso una dichiarazione di impegno a soddisfare i bisogni dell'utente e la qualità della singola prestazione (Carta dei Servizi).

La direzione identifica, nella politica della qualità, alcuni ambiti di azione prioritaria.

Dal punto di vista clinico ed organizzativo:

- Promuovere una pratica medica basata su criteri di efficacia ed appropriatezza (EBM, EBN, PDTA, audit clinici, Linee Guida).
- Controllare e monitorare tutti i processi attraverso un sistema di indicatori di struttura, esito, soddisfazione dell'utenza, costi.
- Favorire il miglioramento della qualità della gestione sia in termini di efficienza che di efficacia.
- Sviluppare e formare le risorse umane in coerenza con il sistema organizzativo.
- Migliorare in modo continuo il sistema della comunicazione interna ed esterna.
- Prevenire ed eliminare o contenere le cause di errore e gli eventi a rischio.
- Assicurare appropriati livelli di sicurezza per i clienti e gli operatori.
- Favorire la trasparenza diffusa degli atti.

Nei rapporti con l'utente

- Mantenere un dialogo costante con l'utente e le associazioni che lo rappresentano.
- Orientare i comportamenti degli operatori all'attenzione continua alla persona.
- Garantire il percorso di continuità dell'assistenza tra ospedale e territorio.

Nell'area del miglioramento ed Innovazione tecnologica

- Operare per la costante ricerca di aree di eccellenza.
- Sviluppare le competenze in rapporto ai bisogni.

