

Il Nursing nel percorso del Miglioramento Continuo della Qualità

di Silvia Tognella e Rosanna Bisato

Negli ultimi anni si è assistito ad una sempre più ampia applicazione delle norme ISO 9000 in ambito sanitario, sebbene tali norme siano nate nell'ambiente manifatturiero e le prime aziende ad applicarle siano state quelle del settore meccanico. Intendendo per Sistema Qualità "la struttura organizzativa, le procedure, i processi e le risorse necessarie ad attuare la Gestione per la Qualità", è importante specificare che ogni Unità Operativa di una struttura sanitaria, come ad esempio la Pneumologia, possiede comunque un proprio Sistema di gestione che prescinde dall'aver adottato quanto previsto dalle norme ISO 9000. Il Sistema di Gestione per la Qualità in una Unità Operativa non si discosta concettualmente dal sistema operativo abituale, ma vuole essere la sua rappresentazione ed il modello da utilizzare per gestire sia le attività operative, che quelle di carattere organizzativo e gestionale: assicurare che le prestazioni erogate siano in accordo con le esigenze del cliente e le risorse disponibili. Le nuove norme ISO tengono fortemente in conto questa premessa ed il loro approccio è concentrato sui

26



FIGURA 2.

processi svolti dalle organizzazioni, oltre che sul governo di questi ultimi (Figura 1). Per processo si intende "una o più attività che trasformano i dati di input in dati di output aggiungendo valore"; per garantire "il valore aggiunto" del processo è indispensabile identificare le persone, le apparecchiature, i metodi, i materiali e gli ambienti adeguati affinché l'output, cioè il servizio erogato nel caso della struttura sanitaria, sia di qualità e risponda alle esigenze del cliente (Figura 2). L'Azienda Sanitaria nel suo complesso può essere vista sia come un unico macroprocesso al cui interno sono presenti altri processi o fasi fra loro collegati, ognuna delle quali produce "valore aggiunto", o come un sistema dove coesistono e cooperano sotto-insiemi diversi (le varie Unità Operative), tra loro collegati in un "catena del valore" finalizzata al cliente (Figura 3). Anche all'interno di ogni singola Unità Operativa sono identificabili numerosi processi che concorrono all'erogazione della prestazione sanitaria richiesta dal paziente-utente; alcuni esempi specifici per una Unità Operativa di Pneumologia sono riportati nella figura successiva (Figura 4). Per attuare il "miglioramento continuo per la Qualità" in una struttura sanitaria occorre incrementare il valore dei singoli processi che concorrono a costituire la prestazione erogata al paziente-utente. Parte integrante della struttura sani-



FIGURA 1.

