

La certificazione ISO 9001/2000

Darinka dott.ssa Daneu, Responsabile Infermieristica DS, u.o. Cure Primarie, Distretto n.1, A.S.S. n.1 Triestina

Le ISO 9000 sono norme con validità estesa in tutto il mondo e sono state recepite anche in Italia da circa un decennio. La loro applicazione, da parte di un'azienda, è su base volontaria e la conformità alle stesse è certificata da un organismo indipendente, appositamente accreditato.

Nell'Azienda per i Servizi Sanitari n. 1 Triestina la certificazione è stata rilasciata dall'ente certificatore tedesco TUV.

Le norme ISO 9000 specificano i requisiti necessari per realizzare un sistema di gestione della qualità così da mirare ad una migliore organizzazione interna di una azienda produttrice di beni e servizi, cosicché quest'ultima è in grado di dimostrare al cliente la propria capacità di produrre in modo conforme a quanto dichiarato.

L'obiettivo, allora, è quello di garantire la qualità del sistema impiegato per produrre beni e servizi.

L'introduzione delle norme ISO 9000 e la realizzazione nella nostra azienda di un sistema di qualità, hanno indotto una profonda riflessione tra gli operatori sui vari aspetti della vita del servizio infermieristico domiciliare.

L'avventura è iniziata nel maggio del 2002 con il coinvolgimento e la formazione di parte del personale dell'unità di cure primarie e domiciliari dei distretti.

Durante l'estate dello stesso anno, il personale infermieristico, prima di iniziare a produrre le procedure e la documentazione richiesta dalle norme ISO 9000, ha compiuto una attenta analisi delle attività e delle funzioni del servizio infermieristico domiciliare.

La fase di analisi, che si è sviluppata durante i mesi estivi, ha consentito di chiarire all'interno del servizio e soprattutto fra il personale, le finalità e l'organizzazione del servizio, gli strumenti di pianificazione in uso, la tipologia delle prestazioni erogate (che sono state uniformate secondo precisi standard), le criticità da risolvere, i punti di forza esistenti. Tutto ciò che è stato ridefinito e concordato all'interno del servizio, è stato poi descritto in un documento che, in un prossimo futuro, sarà destinato anche a divenire uno strumento informativo per il cliente esterno.

L'esperienza quindi, è stata soprattutto significativa in chiave di verifica e revisione dell'organizzazione e delle prestazioni del servizio ed ha orientato il personale in termini di consapevolezza del proprio ruolo.

Le norme ISO 9000 prevedono che siano realizzate, da parte del servizio, alcune tipologie di documenti obbligatori tra le quali:

- le procedure
- le istruzioni operative

Le procedure sono documenti che precisano: condizioni, modalità e responsabilità con cui si deve eseguire una determinata attività. Tali documenti sono stati elaborati sulla base di quanto richiesto dalle norme ISO 9000.

Per il servizio infermieristico domiciliare sono state predisposte 3 procedure operative:

- la procedura sull'accoglienza della domanda di assistenza domiciliare infermieristica
- la procedura di presa in carico dell'utente
- la procedura di chiusura del servizio

Le procedure riportano tutte le fasi di attività del servizio e in allegato la flow-chart le sintetizza.

Scrivere una procedura non significa che qualcuno si mette a tavolino e decide come gli altri debbano agire. E' e dev'essere un lavoro di gruppo, deve e dev'essere un momento di incontro per identificare e concordare insieme le modalità di comportamento. Nella logica della qualità, la stesura della procedura non è, dunque, un momento prescrittivo bensì il frutto di una azione progettuale concordata tra il personale. E' un momento di crescita collettiva.

Le istruzioni operative sono strumenti di carattere tecnico che descrivono con precisione le modalità di esecuzione e di controllo delle azioni che caratterizzano il servizio.

Anche nel caso delle istruzioni operative, non si tratta di stendere una automatica elencazione di azioni. Si tratta invece di avviare un processo elaborativo tra il personale al fine di individuare strumenti condivisi, integrati e uniformi a tutte le sedi di servizio. L'elaborazione delle istruzioni operative ovviamente presuppone (e così è stato) che via sia un vero e proprio **benchmarking** tra i servizi interessati.

Il benchmarking interno si è concluso a novembre del 2002. Nel medesimo periodo, il gruppo di lavoro, su mandato della Direzione Generale, si è adoperato anche per la produzione delle job description e la definizione degli obiettivi di qualità del servizio. Tali documenti costituiscono parte del Manuale della Qualità dell'Azienda.

A novembre, l'ente certificatore TUV, ha supervisionato i documenti sino a quel momento prodotti e fornito indicazioni per perfezionarli. Da dicembre 2002 ad aprile 2003, sono state apportati i correttivi richiesti ed effettuate le verifiche ispettive interne.

A maggio 2003, l'ente certificatore TUV ha effettuato la visita ispettiva ed ha riscontrato la conformità del sistema di qualità del servizio infermieristico domiciliare.

Il certificato di qualità è stato rilasciato e consegnato l'8 settembre 2003.

Il percorso effettuato per conseguire il certificato di qualità ha comportato un significativo aumento del carico di lavoro nella fase di avvio del sistema di qualità. Tale gravosa situazione è stata superata grazie ad una forte motivazione del personale che l'ha vissuta come una preziosa occasione di crescita professionale e culturale.

La produzione di procedure ed istruzioni operative, quali strumenti utili di lavoro, è stato un momento molto impegnativo e si è perfino rischiato di eccedere nella produzione, soprattutto di istruzioni operative, nel timore di essere poco efficienti ed efficaci. Il rischio di eccedenza è stato però brillantemente contenuto man mano che l'esperienza di lavoro sulla qualità ha avuto corso.

Conclusioni:

La certificazione non è l'atto finale dell'iter di produzione di un sistema di qualità, bensì è l'inizio di un percorso per il quale non è stata determinata una fine. Infatti, il sistema di qualità deve essere mantenuto nel tempo al medesimo livello di quello iniziale, forse questo è il problema o, a dir si voglia, la maggiore criticità.

Siamo però molto fiduciosi che il cammino intrapreso possa continuare, per la forte motivazione dimostrata sia dal personale sia dalla Direzione Generale a continuare il cammino intrapreso.

Ogni cambiamento dell'organizzazione e della documentazione di supporto e di integrazione operativa è ora visto in un'ottica di conformità alle norme ISO 9000, tanto che la domanda che il personale si pone è "abbiamo fatto attenzione che il documento sia stato redatto secondo le indicazioni date dalla norma?".

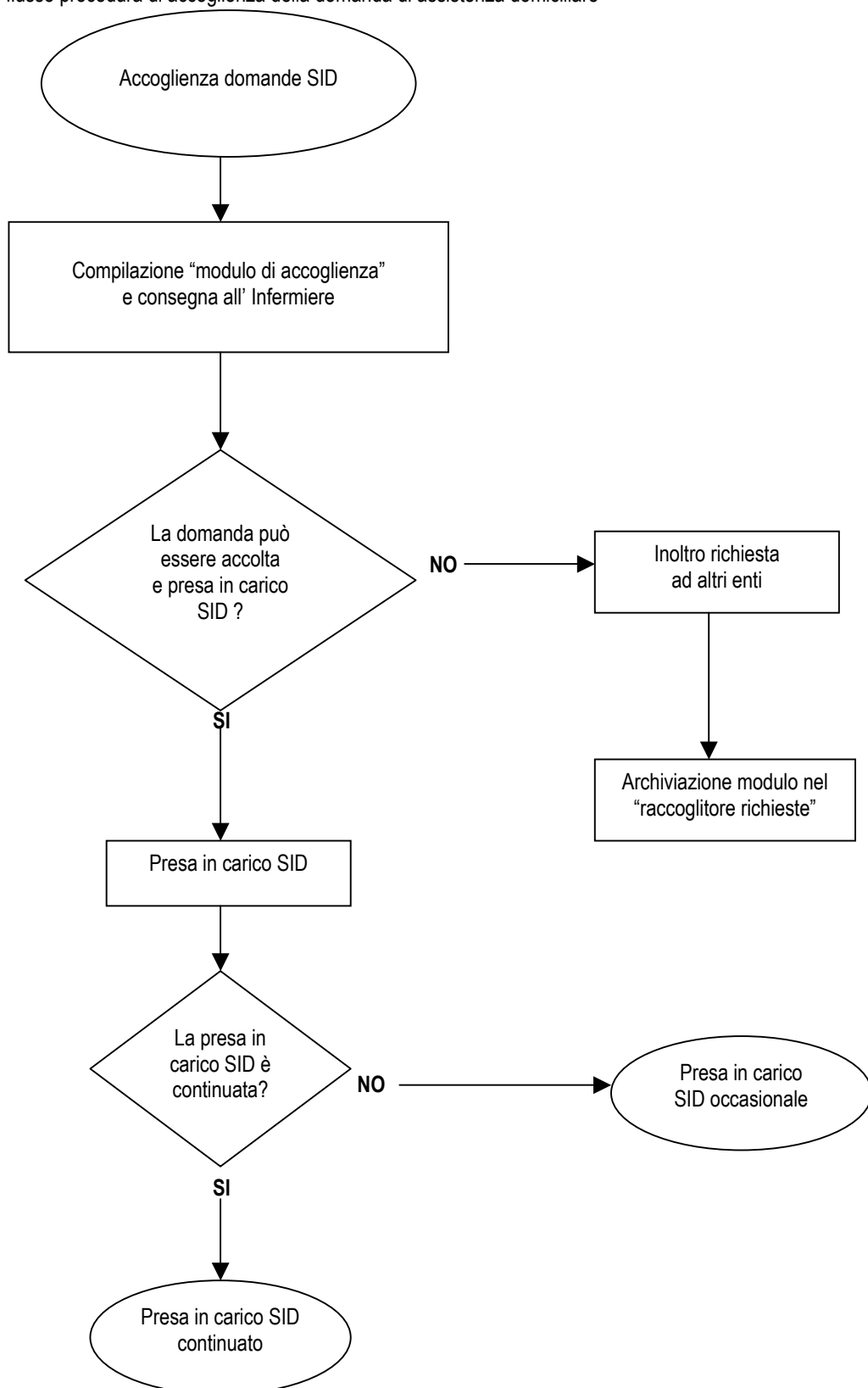
Ciò significa che operare secondo un sistema di qualità ha modificato, in modo significativo, la "cultura" degli infermieri impreziosendone il background professionale.

Quando i professionisti, nello svolgere la propria attività si interrogano se quanto stanno facendo si collochi in un'ottica di qualità del servizio verso il cittadino, possiamo allora, a buona ragione, ritenere che la strada intrapresa è quella giusta.

Infine, ciò che soprattutto conta, è che tutto questo è frutto di un “gioco” di squadra.

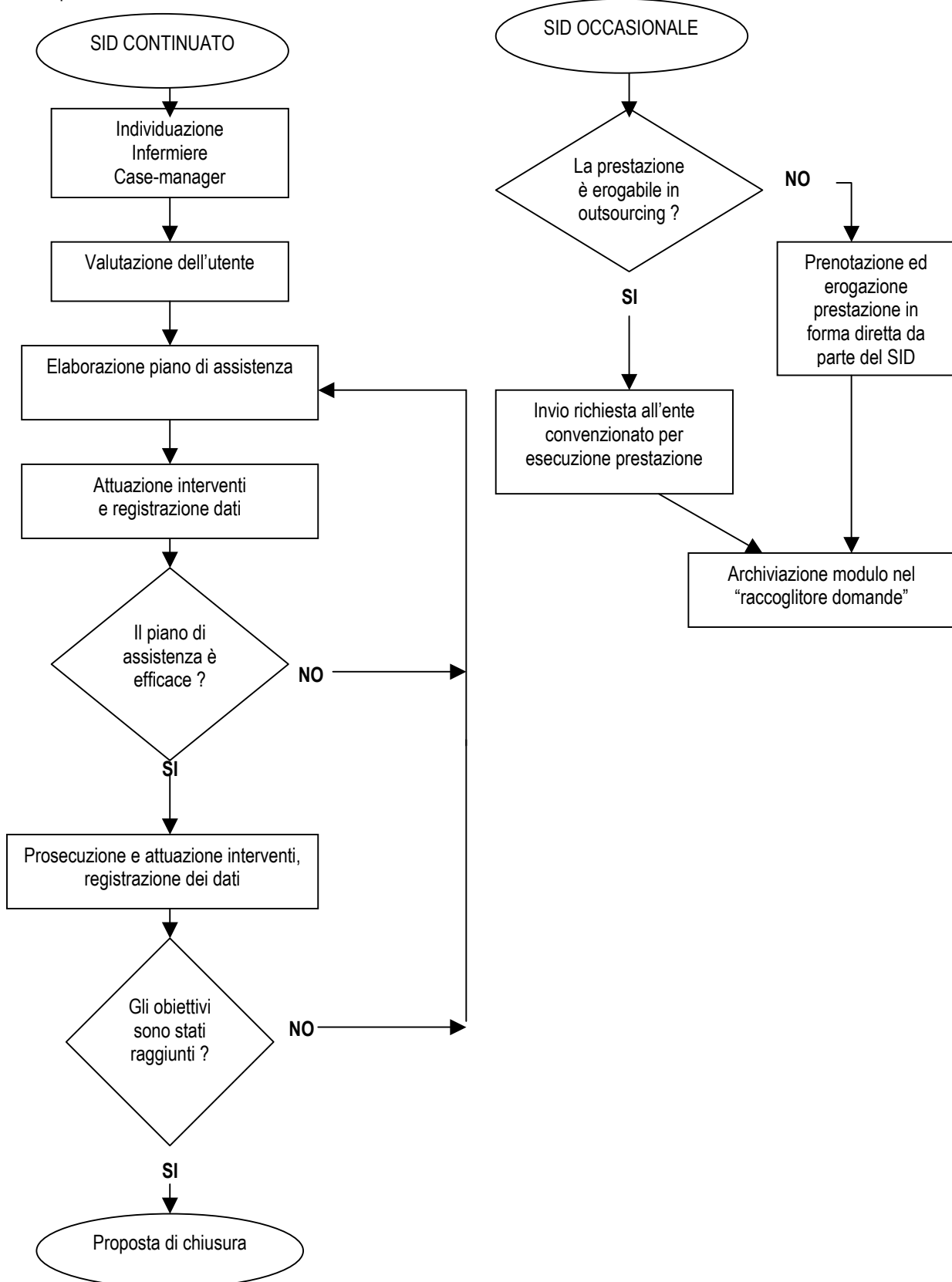
SERVIZIO SANITARIO REGIONALE Azienda Servizi Sanitari N°1 triestina	PROCEDURA ACCOGLIENZA DOMANDE ASSISTENZA DOMICILIARE		SID
		Rev.00 Data 03.03.2003	Allegato 1

Diagramma di flusso procedura di accoglienza della domanda di assistenza domiciliare



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE A Azienda S Servizi S Sanitari N°1 triestina	PROCEDURA PRESA IN CARICO ASSISTITI SID		SID
		Rev. 00	
		Data 03.03.03	Allegato 1

Diagramma di flusso presa in carico assistiti SID



SERVIZIO SANITARIO REGIONALE Azienda Servizi Sanitari N°1 triestina	PROCEDURA DI CHIUSURA SID CONTINUATO	SID	
		Rev. 00	Allegato 1
		Data 03.03.03	

Diagramma di flusso chiusura SID

