

 ASLLanusei	Progetto aziendale anno 2009-2010	Rev. 31.08.09	Pag. 1 di 6
<i>Costruzione del sistema di gestione per la qualità dell'UO di Nefrologia e dialisi del PO "Nostra Signora della Mercede"</i>			

Indice

1.0	Premessa	Pag. 2
2.0	Introduzione	Pag.2
3.0	Obiettivo generale	Pag.2
4.0	Obiettivi specifici	Pag.2
5.0	Destinatari	Pag.3
6.0	Azioni	pag.3
7.0	Responsabilità e tempi	pag.3
8.0	Valutazione	pag.4
9.0	Risorse	pag.5

Responsabile del progetto

Dott. Bruno Contu

***Costruzione del sistema di gestione per la qualità
dell'UO di Nefrologia e dialisi del PO "Nostra Signora della Mercedes"***

1.0 Premessa

I decreti legislativi 502/92 e 517/93 ed i successivi provvedimenti, le leggi finanziarie ed i piani sanitari nazionali, tra i quali quello 1998- 2000, 2001-2006 e 2006-2008 mettono tra i principali obiettivi da raggiungere la *qualità* delle prestazioni sanitarie. L'ultimo Piano Sanitario Nazionale in particolare promuove, come strumento per il miglioramento delle cure, il Governo Clinico che richiede, per la sua applicazione, un approccio di "sistema" che coinvolga tutti gli aspetti che impattano sulla qualità: formazione continua, gestione del rischio clinico, l'audit, la medicina basata sull'Evidenza, linee guida cliniche, percorsi assistenziali, gestione dei reclami e dei contenziosi, comunicazione e gestione della

documentazione, informazione corretta e trasparente, gestione del personale.

Il Piano Sanitario della regione Sardegna anni 2006-2008, nella parte terza "strumenti per il funzionamento del sistema" dedica un intero capitolo al Governo Clinico.

E' evidente che il Governo Clinico non può prescindere da un sistema di gestione della qualità.

2.0.Introduzione

L'UO di Nefrologia e dialisi ha iniziato a operare nell'ottobre dell'anno 1985, inizialmente come semplice servizio di HD, successivamente, dal 1997, come struttura complessa di Nefrologia e Dialisi. Nel gennaio dell'anno 1990 ha iniziato l'attività il centro di assistenza dialitica territoriale, ubicato nel Poliambulatorio di Tortolì. Dal mese di gennaio dell'anno 2007 ha iniziato l'attività di assistenza ai pazienti nefropatici in regime di ricovero ordinario e di day hospital in ambito dipartimentale.

Da diversi anni nell'UO di Nefrologia e Dialisi, data la consapevolezza condivisa tra gli Operatori dell'importanza di un sistema di gestione della qualità, è in atto un processo di miglioramento continuo della qualità dell'assistenza che coinvolge il personale sanitario e non sanitario. La certificazione ISO 9000, strumento riconosciuto e sperimentato per l'implementazione del Sistema Qualità, appare, al momento attuale, come uno dei migliori strumenti in grado di garantire un processo di gestione della qualità nell' UO di Nefrologia e dialisi.

 ASLLanusei	Progetto aziendale anno 2009-2010	Rev. 31.08.09	Pag. 3 di 6
<i>Costruzione del sistema di gestione per la qualità dell'UO di Nefrologia e dialisi del PO "Nostra Signora della Mercede"</i>			

3.0 Obiettivo generale

Con la finalità di determinare un incremento della qualità dell'assistenza fornita ai cittadini, obiettivo generale del progetto è l'implementazione di un sistema di gestione per la qualità nell'UO di Nefrologia e Dialisi del PO "Nostra Signora della Mercede" e la sua certificazione ai sensi della norma ISO 9001:2008.

4.0 Obiettivi specifici

Funzionale al perseguimento dell'obiettivo di realizzazione del SGQ, stante il riferimento agli otto principi di gestione per la qualità alla base delle norme della famiglia ISO 9000 (orientamento al cliente, leadership, coinvolgimento del personale, approccio per processi, approccio sistemico alla gestione, miglioramento continuo, decisioni basate su dati di fatto, rapporti di reciproco beneficio con i fornitori), obiettivi specifici sono:

1. la promozione del lavoro di gruppo e della cultura per la qualità degli operatori mediante specifiche attività formative;
2. la determinazione delle esigenze ed aspettative dei clienti e delle altre parti interessate;
3. la definizione della politica e gli obiettivi per la qualità dell'UO;
4. la determinazione dei processi e delle responsabilità necessarie per conseguire gli obiettivi per la qualità;
5. la determinazione e l'acquisizione delle risorse necessarie per conseguire gli obiettivi per la qualità
6. lo stabilire metodi per misurare l'efficacia e l'efficienza di ciascun processo;
7. il mettere in atto queste misure per determinare l'efficacia e l'efficienza di ciascun processo,
8. il determinare i mezzi per prevenire le non conformità ed eliminare le cause;
9. lo stabilire ed applicare un processo per il miglioramento continuo del sistema di gestione per la qualità.

5.0 Destinatari

Ai fini del perseguimento degli obiettivi prefissati nei tempi indicati, si prevede il coinvolgimento sia del direttore e coordinatore dell'UO di Nefrologia e Dialisi del PO "Nostra Signora della Mercede" sia dei professionisti operanti nella stessa.

 ASLLanusei	Progetto aziendale anno 2009-2010	Rev. 31.08.09	Pag. 4 di 6
<i>Costruzione del sistema di gestione per la qualità dell'UO di Nefrologia e dialisi del PO "Nostra Signora della Mercede"</i>			

6.0 Azioni e responsabilità

Per il perseguimento degli obiettivi specifici di tipo formativo, si prevede di realizzare corsi di tipo teorico pratico sulle sopra indicate tematiche.

Il supporto alla costruzione del SGQ è dato dal S. Sviluppo organizzativo e risorse umane anche tramite l'attività consulenziale del dr. Giuseppe Carugo, responsabile della Divisione Qualità e Formazione di MZCongressi.

7.0 Tempi

Con avvio nel mese di novembre dell'anno 2009, il progetto si prevede si concluda entro il 31.12.2010.

Le diverse attività, i tempi di realizzazione e le relative responsabilità sono indicate nel cronoprogramma di seguito riportato.

8.0 Valutazioni

8.1 Di processo

Il regolare svolgimento del processo sarà monitorato mediante appositi indicatori di processo, costruiti al fine di indagare: partecipazione (n.partecipanti/totale operatori per ogni azione prevista); rispetto dei tempi (scostamento dei tempi effettivi rispetto a quelli da progetto per ogni step definito nel cronoprogramma).

8.2 Di gradimento

A conclusione del percorso e dei percorsi formativi, si prevede di sottoporre ai partecipanti questionari di gradimento.

8.3 Di apprendimento

A conclusione dei percorsi formativi, si verificherà il livello di apprendimento dei partecipanti mediante adeguate verifiche di apprendimento.

 ASLLanusei	Progetto aziendale anno 2009-2010	Rev. 31.08.09	Pag. 5 di 6
<i>Costruzione del sistema di gestione per la qualità dell'UO di Nefrologia e dialisi del PO "Nostra Signora della Mercede"</i>			

9.0 Risorse

Il progetto è proposto per l'adozione formale ed il finanziamento come progetto formativo aziendale sul campo.

I costi diretti sono individuati costo del consulente (circa euro 7.500) e nelle ore di docenza/tutoraggio da parte di docenti/tutor interni.

**Costruzione del sistema di gestione per la qualità
 dell'UO di Nefrologia e dialisi del PO "Nostra Signora della Mercedes"**

Cronoprogramma

ATTIVITA'	RESPONSABILITA'	TIMING (MESI)														
		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	...
1 DEFINIZIONE PROGETTO AZIENDALE	RUO-CONSUL.	■														
2 DIVULGAZIONE OBIETTIVI DELL'AZIENDA A TUTTA L'ORGANIZZAZIONE	DG-RUO		■													
3 INCONTRO FORMATIVO CON I RESPONSABILI DI U.O.	CONSUL.			■												
4 FORMAZIONE AGLI OPERATORI DELLE U.O. COINVOLTE	CONSUL.				■											
5 FORMAZIONE AI RGQ AZIENDALE E DI U.O. (COSA FARE -COME-QUANDO-CHI)	CONSUL.					■										
6 UFFICIALIZZAZIONE DEGLI INCARICHI ALL'INTERNO DELLE U.O.	DG-RUO						■									
7 ESPlicitAZIONE OBIETTIVI DI U.O.	RGQ-RUO							■								
8 DEFINIZIONE TEAM QUALITA'	RUO								■							
9 INTRODUZIONE ALL'ANALISI DI PROCESSO PER U.O.	RGQ									■						
10 DIVULGAZIONE DEI MODELLI DOCUMENTALI	RGQ										■					
11 ANALISI DEI MODELLI DOCUMENTALI	TUTTI											■				
12 ELABORAZIONE DI DOCUMENTI AZIENDALI:													■			
1 - PG GESTIONE DOCUMENTAZIONE	RGQ-TQ													■		
2 - PG FORMAZIONE E ADDESTRAMENTO	RGQ-TQ														■	
3 - PG APPROVIGIONAMENTI	RGQ-TQ															■
4 - PG GESTIONE NON CONFORMITA'	RGQ-TQ															■
5 - PG AZIONI PREVENTIVE/CORRETTIVE	RGQ-TQ															■
6 - REPORT DI REGISTRAZIONE	RGQ-TQ															■
7 - RACCOLTA DOCUMENTI /NORME/LEGGI	RGQ-TQ															■
8 - MANUALE DELLA QUALITA'	RGQ-TQ															■
9 - CONDIVISIONE DOCUMENTI AZIENDALI	RGQ-TQ															■
13 INDIVIDUAZIONE CRUSCOTTO INDICATORI AZIENDALI E RIVERIFICA	RGQ-(TUTTI)															■
14 ANALISI DEI PROCESSI E PRODUZIONE DI DOCUMENTI CONDIVISI PER U.O.	RGQ-(TUTTI)															■
A - ISTRUZIONI OPERATIVE	RGQ-(TUTTI)															■
B - PROCEDURE TECNICHE	RGQ-(TUTTI)															■
C - MANUALE DELLA QUALITA' U.O.	RGQ-(TUTTI)															■
D - REPORTS DI REGISTRAZIONE	RGQ-(TUTTI)															■
VALUTAZIONE E APPROVAZIONE DOCUMENTI DI U.O.	RGQ-RUO															■
15 INDIVIDUAZIONE INDICATORI DI U.O. E RIVERIFICHE	RGQ-CONSUL.															■
16 AUDIT EFFICACIA DOCUMENTALE E DI APPLICAZIONE SGQ	CONSUL.															■
17 DEFINIZIONE ENTE DI CERTIFICAZIONE	DG-UO-CONSUL.															■
18 CORSO PER AUDITORS INTERNI	CONSUL.															■
19 RILEVAZIONE N.C.	TUTTI															■
20 AUDIT INTERNI	RAQ															■
21 RIESAME DELLA DIREZIONE	RUO-RGQ-CONSUL.															■
22 VISITA PREISPETTIVA	ENTE CERTIFICAZIONE															■
23 INFORMAZIONE A TUTTI SULLO STATO DELL'ARTE	RGQ-RUO															■
24 AUDIT DI PARTE TERZA	ENTE CERTIFICAZIONE															■

LEGENDA	
DIR. GENERALE	DG
RESP. QUALITA' U.O.	RGQ
RESP. U.O.	RUO
RESP. UFFICIO QUALITA' AZ.	UQ
TEAM QUALITA'	TQ