

Alla ricerca della qualità

Un premio della Fondazione Smith Kline

- La Fondazione Smith Kline bandisce un concorso tra tutti gli operatori della Sanità per premiare il miglior elaborato riguardante i risultati di un progetto che abbia significativamente inciso nel senso del miglioramento su un segmento del Servizio Sanitario Nazionale.
- Il premio, di L. 10 milioni, viene attribuito annualmente da una commissione presieduta dal Presidente della Fondazione Smith Kline. Il vincitore verrà scelto tra tutti coloro che hanno inviato il proprio elaborato alla sede della Fondazione entro il 31 gennaio di ogni anno (per la prima edizione la scadenza è fissata per il 31 gennaio 1999).
- Per la partecipazione al concorso, oltre alla domanda contenente un breve curriculum del Responsabile del progetto (e/o dei componenti il gruppo di lavoro), è necessario inviare un testo che descriva analiticamente i motivi che hanno indotto ad avviare il progetto stesso, le metodologie utilizzate per la sua realizzazione ed i risultati ottenuti. Il testo in quattro copie dovrà avere una lunghezza non superiore a 30 pagine dattiloscritte e dovrà essere sviluppato tenendo conto anche della traccia allegata.
- In occasione della cerimonia di consegna del premio, che avverrà entro il 31 marzo dello stesso anno, l'elaborato verrà presentato e discusso in una tavola rotonda con la partecipazione di opinion leader nel campo dei servizi sanitari.
- L'elaborato vincente verrà pubblicato sulla rivista Tendenze nuove. A giudizio insindacabile della commissione giudicatrice, anche altri elaborati -oltre a quello premiato- saranno pubblicati su Tendenze nuove, assieme ad eventuali articoli di commento.

La cultura della qualità

E' una parola abusata? Forse tra qualche tempo potremo dire se il grande ricorso a questo termine che si è fatto nel corso degli anni più recenti ha davvero portato ad un miglioramento del Servizio Sanitario Nazionale.

La strada è ancora lunga: è importante però chiarire alcuni aspetti, perchè la "cultura della qualità" cresca nella maniera più diffusa e corretta tra i decisori e gli operatori.

Il punto più delicato riguardo il tema della qualità e sul quale è in corso un dibattito non concluso, concerne il rapporto tra procedure e risultati. Non è sempre vero, infatti, in Sanità che "la normativa ISO 9000 (...) chi riesce ad ottenerla comunica al pubblico la validità della sua organizzazione aziendale in termini di efficienza e qualità del servizio offerto. E questo, nel settore sanitario, si traduce in un miglioramento nella soddisfazione della necessità e delle aspettative del malato" (Il Sole 24 ore, 15.6.98). Quando si costruisce un'automobile, la correttezza delle procedure garantisce un rapporto univoco tra progetto e risultato; la qualità come rilevata dalle norme internazionali ISO 9000 è quindi garanzia che il prodotto (l'automobile) esce dalla catena di montaggio in linea con le aspettative del costruttore (ed anche in questo caso non sempre queste si realizzano!). Quando il prodotto è la salute dell'uomo è in gioco una serie di fattori molto complessi, che non rientrano nelle procedure standardizzabili, neppure quelle più precise: il risultato ottenuto è l'unico indicatore di qualità. Certo, una buona organizzazione aziendale sta alla base di qualsiasi possibile risultato in termini di salute per i cittadini, però la procedura corretta è solo una tappa nella ricerca della qualità.

Il concorso bandito dalla Fondazione Smith Kline si colloca in questa prospettiva; mettere in luce non solo l'ufficialità della certificazione secondo le norme internazionali (sono solo 25 le strutture sanitarie che hanno ricercato questo riconoscimento: troppe o troppo poche?), ma soprattutto il continuo sforzo di molti operatori e amministratori per migliorare i risultati ottenuti in segmenti particolari del nostro sistema sanitario.

Tendenze nuove -che ospiterà i progetti che abbiano dato i risultati più significativi- si aspetta di pubblicare il lavoro di molti "sperimentatori", per creare un forum delle esperienze, che possa davvero far avanzare la qualità complessiva del servizio sanitario.

Traccia per la presentazione del progetto

- Quale era la situazione specifica che ha indotto ad avviare il progetto?
- Quali erano gli obiettivi del progetto dal punto di vista della Direzione dell'Ente?
- Quali erano le esigenze più importanti, sia della Direzione dell'Ente, sia dei clienti interni ed esterni?

- Quali sono stati gli indicatori principali che definivano la situazione specifica e con quali metodi sono stati raccolti i dati?
- Quali proposte sono state identificate per essere realizzate? Come sono state scelte e approvate?
- Quale processo di formazione è stato implementato a supportare il cambiamento?
- Descrivere il piano di attuazione dell'intero progetto, come è stato monitorato lo stato di avanzamento e chi ha partecipato alla sua attuazione.
- Quali metodi/procedure sono stati adottati e quale sistema di misurazione periodica è stato installato per valutare nel tempo i risultati e per quanto tempo sono state ripetute le misurazioni?
- Quali risultati sono stati ottenuti e come si possono considerare rispetto agli obiettivi iniziali dal punto di vista della Direzione dell'Ente e delle esigenze dei clienti?
- Come sono stati comunicati i risultati?