

Lo standard di prodotto/servizio nel dipartimento area critica

Il processo di elaborazione degli standard di prodotto nel Dip. Area Critica ha coinvolto le U.O. di: cardiologia degenza, cardiologia interventistica, rianimazione e anestesia e sezioni distaccate presso l'ospedale di Castelnovo Monti. Il gruppo dip.le per l'Accreditamento, integrato con i referenti della Qualità Clinica e della Formazione (fig. 1) si è interrogato sui criteri di scelta dei prodotti per la definizione dello standard (quanti, come sceglierli, come documentarli e come monitorarli), per poi procedere alla definizione del catalogo dei prodotti principali (cosa produciamo e con quali caratteristiche). (fig. 1)

Quanti prodotti inserire nel catalogo?
Non essendoci indicazioni normative in merito, il gruppo di lavoro ha stabilito di produrre almeno uno standard per ogni gruppo omogeneo di lavoro (indipendentemente dalle UUOO).

Quali prodotti?
In ogni settore viene convocata una riunione per la scelta del prodotto

con il supporto di una griglia prefissata che permette di definire i prodotti prioritari, avendo cura di inserire nella griglia di valutazione prodotti ritenuti comunque clinicamente rilevanti.

Quali sono le caratteristiche associate al prodotto?

Per ogni prodotto prioritario vengono esplicitate le caratteristiche necessarie e pertinenti scegliendo quelle più rilevanti secondo i diversi punti di vista.

Come misurare le caratteristiche?

Definire in modo preciso le caratteristiche, individuare almeno un indicatore per ogni caratteristica o requisito di qualità, definizione delle modalità e responsabilità del monitoraggio e del controllo.

Ad ogni indicatore viene assegnato un valore standard, cioè il valore soglia auspicato che consente di verificare se il prodotto raggiunge o meno i livelli stabiliti.

Il processo di individuazione dei valori standard avviene attraverso una ricerca bibliografica, analisi di dati locali, il confronto con altre aziende sanitarie,

La verifica degli standard

Identificati i responsabili della raccolta e della elaborazione dei dati, la verifica degli standard avviene con una cadenza temporale prefissata.

La verifica è finalizzata a misurare gli scostamenti rispetto al valore soglia; eventuali scostamenti devono essere valutati dalle UO o dal Dipartimento per attivare eventuali piani di miglioramento/correzione. Anche in assenza di discrepanze è opportuno riflettere in merito a congruità, rilevanza, costo della rilevazione.

Tutto questo processo confluisce in un riesame periodico e/o ridefinizione degli indicatori e standard associati.

Dott. Danilo Manari
Responsabile per la Qualità Clinica
Dip. Area Critica

Dott. Massimo Pantaleoni
Referente per l'Accreditamento
Dip. Area Critica

