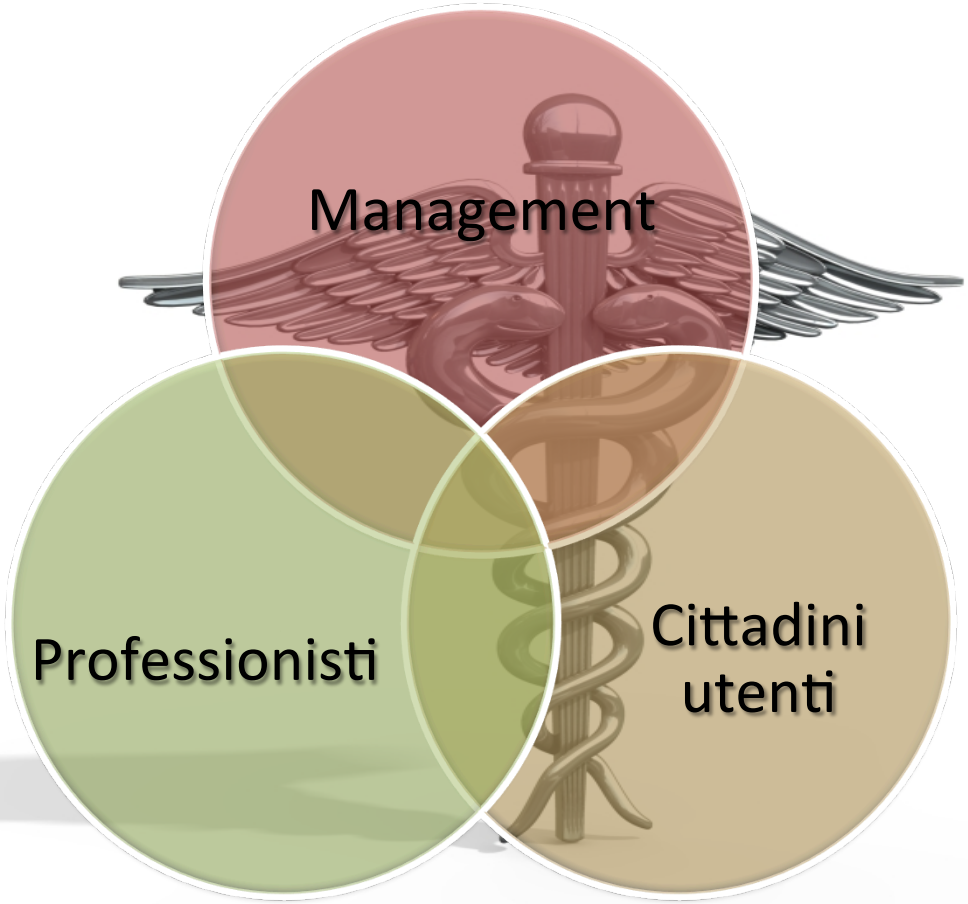
Valore insieme

Una sfida per il miglioramento continuo: integrare 3 sistemi Accreditamento Istituzionale, Marchio q&b e Modello organizzativo 231

Giovanna Paggi

Roma 7 settembre 2017

La qualità



occorre guardarla da tre punti vista

La Fondazione Turati ha deciso di intraprendere un percorso di qualità nelle sue strutture utilizzando:

i modelli di Accreditamento istituzionale come strumento per il monitoraggio continuo delle proprie attività clinico-assistenziali;

Il marchio Qualità e benessere per il miglioramento della qualità e del benessere nelle strutture per anziani

Il modello organizzativo 231 per creare un modello organizzativo per la prevenzione di alcuni tipi di reati

Accreditamento

Processo di autovalutazione e di revisione esterna fra pari utilizzato dalle organizzazioni sanitarie per valutare accuratamente il proprio livello di performance relativamente a standard prestabiliti e per attivare modalità di miglioramento continuo del sistema sanitario

(ISQuA 1998)

Accreditamento

Obiettivi dell'Accreditamento sono:

- valutare la qualità e la sicurezza dei servizi
- migliorare la qualità e la sicurezza dei servizi
- migliorare la comunicazione e la collaborazione
- incrementare la fiducia di:

- pazienti/clienti
- comunità
- finanziatori
- altri partner sanitari

Accreditamento

- Uno strumento di promozione della qualità
- Un sistema istituzionale per assicurare **accountability,** e **standard di qualità** adeguati tramite il miglioramento continuo

Il modello di accreditamento sanitario Toscano:

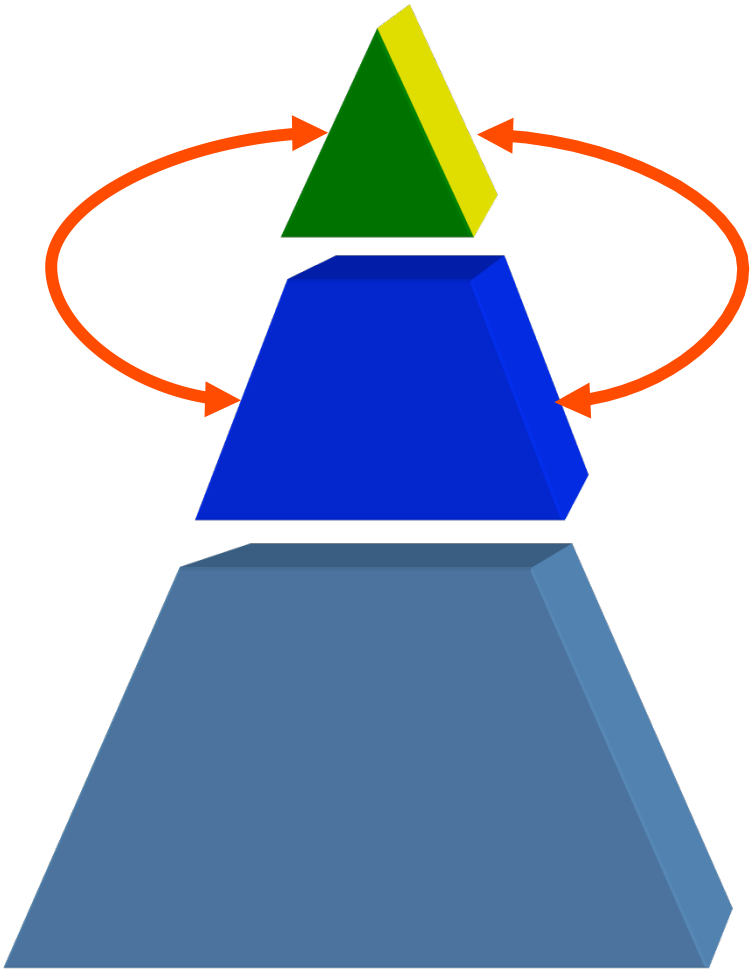
- Richiede un impegno di tutta l'organizzazione
- Richiede di un sistema di gestione della qualità reale ed efficace
- Spinge verso il miglioramento continuo della qualità
- Integra qualità e sicurezza
- Avvicina l'accreditamento istituzionale all'Accreditamento all'eccellenza

Tipologie di accreditamento

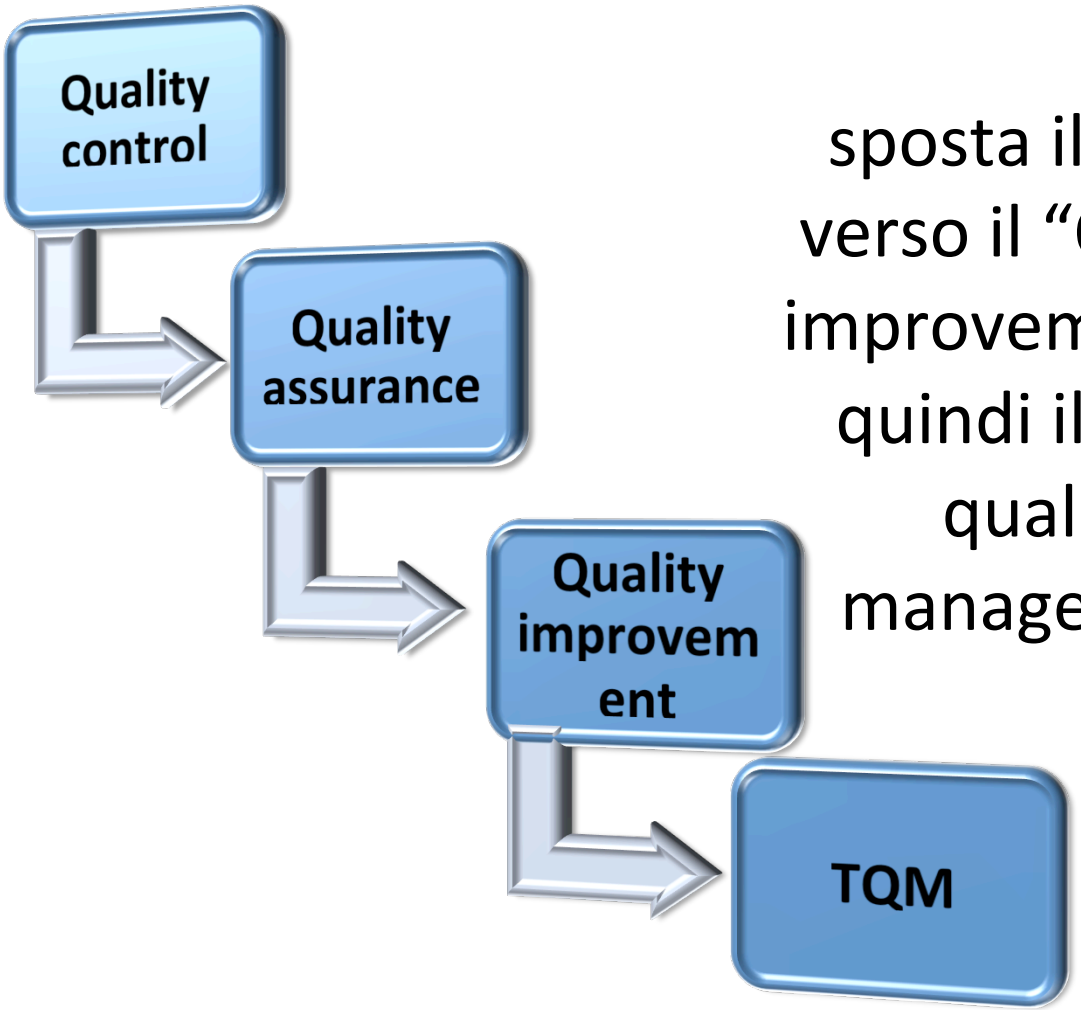
Accreditamento all'eccellenza
processo volontario rivolto al miglioramento della qualità

Accreditamento istituzionale
dimostrazione di conformità a requisiti ulteriori per l'esercizio di attività sanitarie previsti dal Ministero della Salute

Autorizzazione
i requisiti base necessari all'esercizio delle attività sanitarie



Il nuovo modello di accreditamento Toscano



sposta il focus verso il "Quality improvement" e quindi il Total quality management

Total quality management

Continuous Quality Improvement TQM

La qualità del sistema aziendale si ottiene attraverso la qualità organizzativa, la qualità delle risorse umane e la qualità della pianificazione

Tutti i membri dell'organizzazione sono coinvolti

Governance clinico-assistenziale:

Il nuovo modello di Accreditamento richiede una efficace *Governance clinico-assistenziale*, ovvero un'organizzazione che favorisca **il ruolo attivo dei professionisti e il coinvolgimento dei pazienti per il miglioramento continuo** della qualità dei processi e per il raggiungimento di **elevati standard assistenziali**.

Total quality management

Componenti essenziali della qualità totale TQM

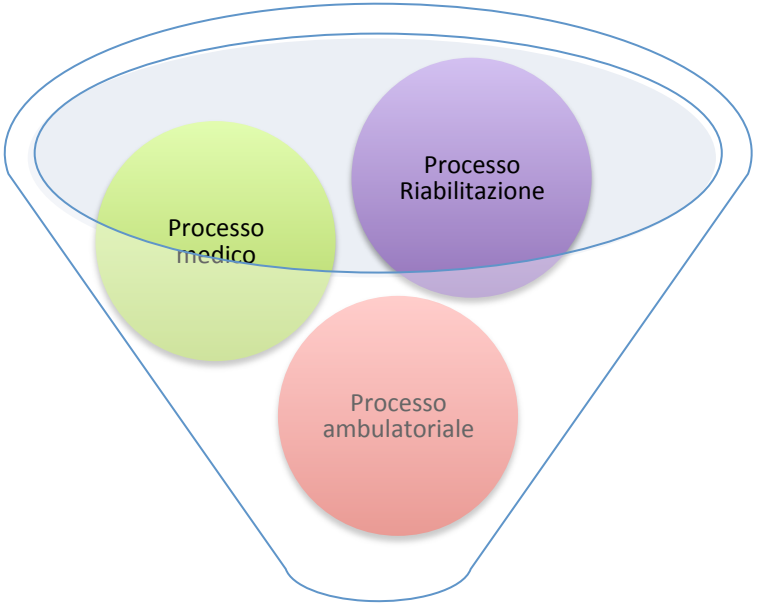
Strumenti della Governance clinico assistenziale

- Utilizzare le **migliori evidenze** possibili per integrarle nelle decisioni clinico-assistenziali
- Disponibilità dei **dati**
- **Adottare LG** adattandole al contesto locale e costruire percorsi assistenziali
- Promuovere la **diffusione di tecnologie efficaci** e la dismissione di quelle con efficacia scarsa o obsolete
- Pianificare e condurre **audit clinici**
- Diffondere la **cultura della segnalazione** e considerare l'errore come un "difetto del sistema" e non solo un errore del professionista
- **Formazione** come parte integrante della pratica professionale
- Valorizzare le risorse umane in relazione alle attitudini, **competenze e conoscenze**
- **Coinvolgere i cittadini** nella valutazione

Il sistema di accreditamento sanitario Toscano

Aree

- Struttura organizzativa e gestione delle strategie aziendali
- Risorse umane
- Gestione dei dati e della documentazione sanitaria
- Partecipazione dei cittadini
- Qualità e sicurezza delle cure
- Organizzazione dell'accesso ai percorsi
- Gestione processi di supporto e logistica
- Governo dell'innovazione



Requisiti Aziendali

Requisiti Processo

Dimensioni

- Centralità della persona
- Efficacia
- Efficienza
- Sicurezza
- Equità
- Tempestività

Marchio
Qualità & benessere

Il Marchio Qualità & Benessere è un modello di autovalutazione e valutazione reciproca (peer evaluation) centrato sul MIGLIORAMENTO CONTINUO a partire dal BENCHMARKING con altri enti che erogano servizi analoghi.

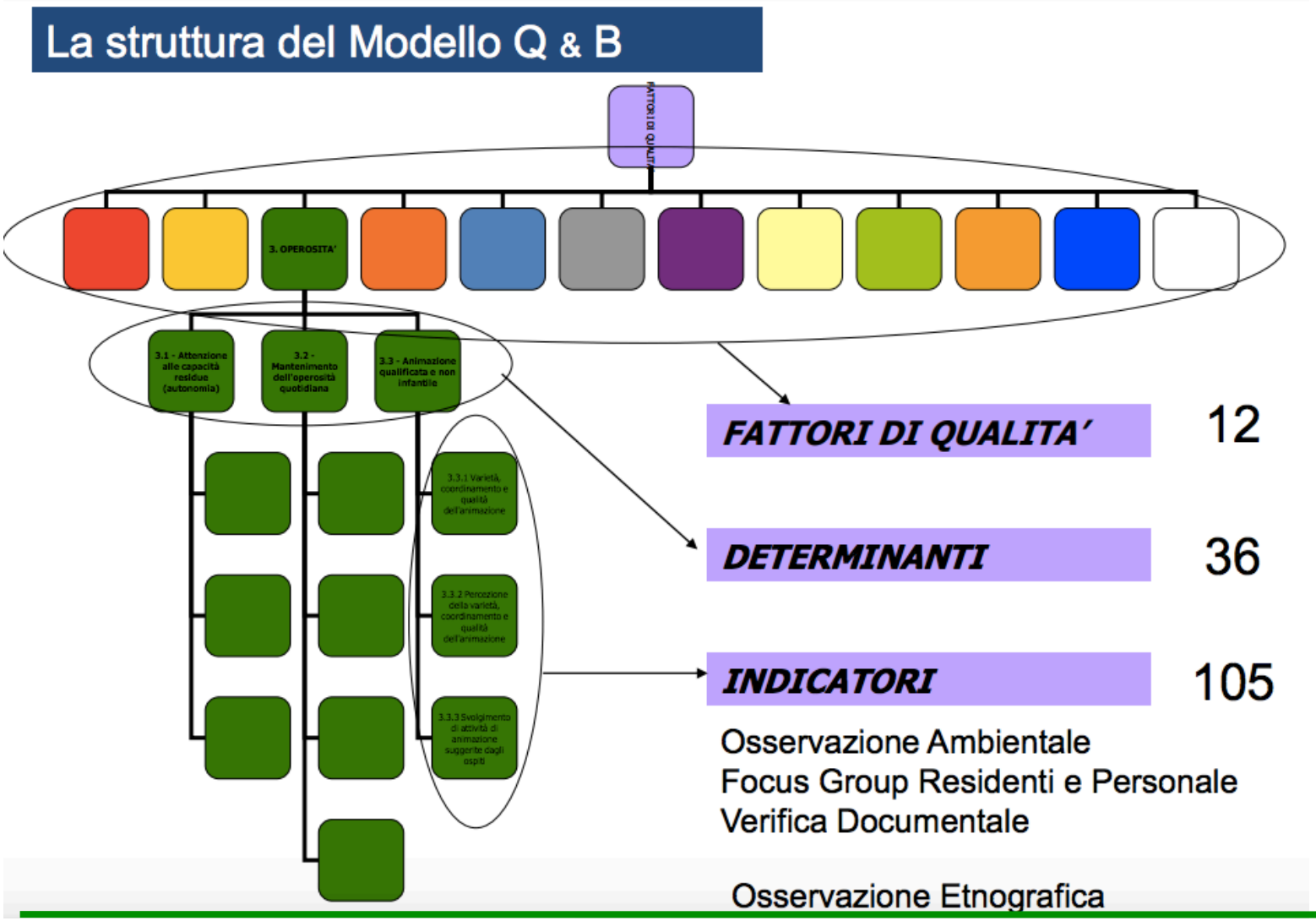
Pone al centro dell'attenzione l'anziano residente in struttura. E considera gli operatori come elemento fondamentale del benessere dell'anziano in struttura.

Marchio
Qualità & benessere

1. Rispetto
2. Autorealizzazione
3. Operosità
4. Affettività
5. Interiorità
6. Comfort
7. Umanizzazione
8. Socialità
9. Salute
10. Libertà
11. Gusto
12. Vivibilità

12 fattori di qualità

Marchio Qualità & benessere



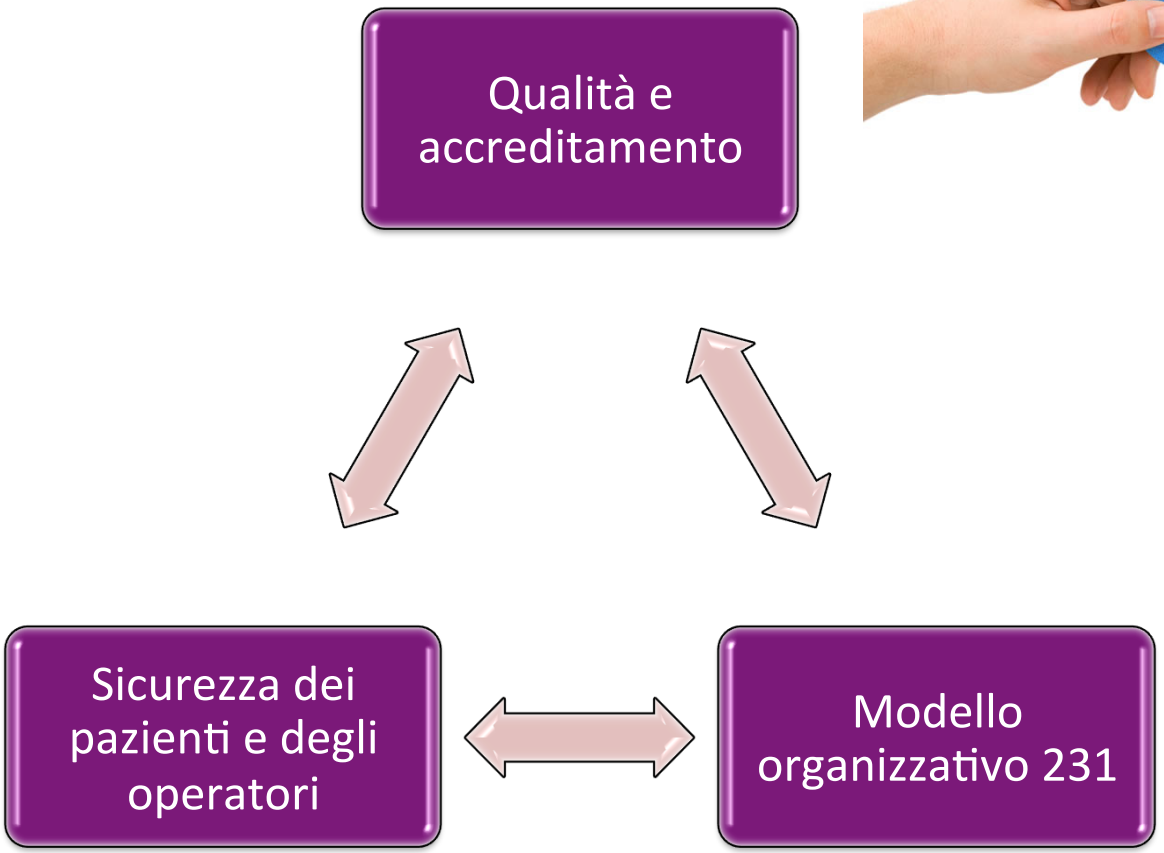
Il modello organizzativo 231

Il modello organizzativo 231

L'attuazione di un modello organizzativo 231 ha come obiettivo un sistema di gestione e controllo per la prevenzione di alcuni tipi di reati

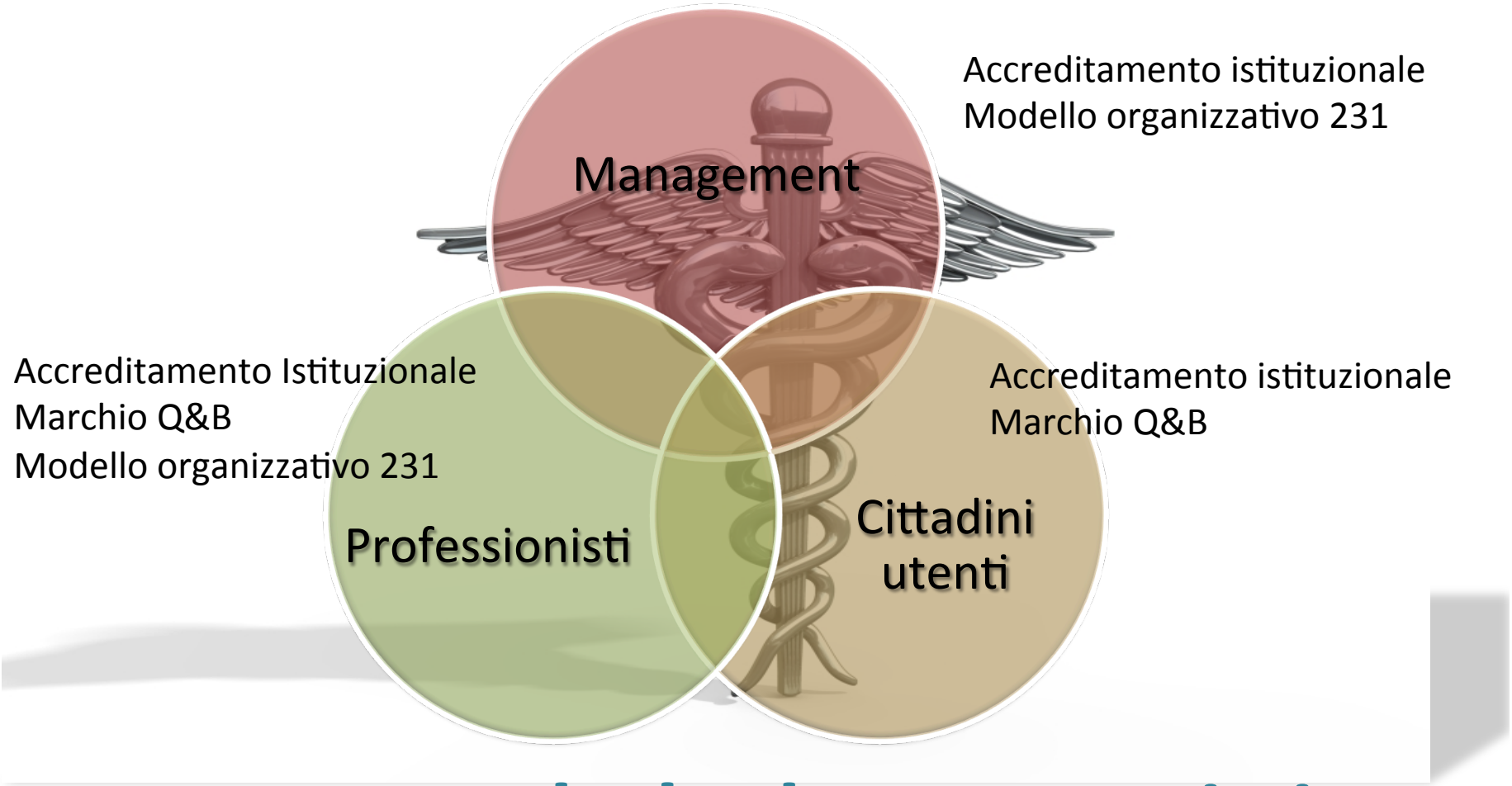
- Analisi dei processi esposti al rischio di irregolarità
- Valutazione dei rischi
- Identificazione delle carenze del sistema di controllo interno
- Protocolli e procedure di controllo
- Codice etico
- Sistema disciplinare

Sistema di Accreditamento e modello organizzativo 231



Obiettivo del progetto è il controllo di tre aspetti integrati :

La qualità



occorre guardarla da tre punti vista

Conclusioni

Considerare e gestire questo percorso come un adeguamento normativo, una volontà della direzione, un semplice bollino di qualità sarebbe un grande spreco di risorse e tempo e costituirebbe la perdita di una grande opportunità che la Fondazione ha deciso di mettere in atto per incrementare valore e reputazione alle sue strutture