



“ L'operare senza regole è
il più faticoso e difficile mestiere
di questo mondo. ”

(A. Manzoni – Storia della Colonna Infame)

Certificazione sistemi di gestione in sanità



Qualità in Sanità



CSQ

Qualità è una parola oggi forse troppo utilizzata.

Se ne parla in tutti i settori, dalla qualità di un prodotto alimentare o di consumo a quella di un servizio; si può dire che l'attuale richiesta di qualità sia globale.

Da alcuni anni, si sta sviluppando la cultura della qualità in ambito sanitario.

I cittadini desiderano ricevere un'assistenza sanitaria di qualità elevata e gli operatori sanitari sentono il dovere di curare i pazienti nel miglior modo possibile.

Per ottenere ciò occorrono risorse, professionalità, tecnologia, sensibilità ed umanità.

D'altra parte, la progressiva riduzione delle risorse economiche disponibili, il proliferare di nuove tecniche biomediche e la consapevolezza da parte dei cittadini di nuove esigenze e diritti, impongono un nuovo modo di gestire e valutare la qualità dell'assistenza sanitaria; infatti, l'efficienza che inevitabilmente deve essere conseguita non può essere disgiunta dalla qualità dell'assistenza.

Pertanto, la Qualità si pone come denominatore che accomuna i pazienti che ricevono l'assistenza (qualità percepita), i professionisti che la erogano (qualità professionale) e le istituzioni che finanziano e gestiscono il sistema sanitario (qualità manageriale).

Che cos'è un sistema di gestione per la Qualità?

Un sistema di gestione per la qualità prevede che si operi secondo obiettivi e standard stabiliti e misurabili e che tutto sia finalizzato a garantire la qualità delle prestazioni e dei servizi erogati. Pertanto, all'interno di un sistema di gestione per la qualità, trovano applicazione anche strumenti quali le linee guida diagnostico-terapeutiche emanate dalle società scientifiche o gli indicatori che valutano le performance di efficacia e di efficienza.



Perché implementare e certificare un sistema di gestione per la Qualità in una struttura sanitaria?

Il timore che spesso insorge è che il sistema qualità sia un metodo rigido che imponga delle regole fisse e che, in ultima analisi, possa vincolare il personale sanitario della struttura e che sia solo un ulteriore orpello burocratico ed uno spreco di risorse, anche economiche.

Al contrario, il sistema di gestione per la qualità non è certamente una gabbia che lega o limita l'autonomia decisionale ed operativa delle figure professionali coinvolte ma è un formidabile e potente strumento organizzativo e gestionale.

E' importante ricordare, infatti, che i sistemi di gestione per la qualità non entrano nel merito della professionalità specifica o nella competenza professionale, ma riguardano solo gli aspetti organizzativi.



Quali sono i vantaggi della certificazione?

Il processo di certificazione coinvolge tutti i dipendenti, migliorando il senso di responsabilità a tutti i livelli.

Inoltre, il sistema di gestione per la qualità e la relativa certificazione, sono un potente strumento di ottimizzazione delle risorse, di prevenzione e gestione dei rischi clinici e delle situazioni di emergenza, che spesso accadono nella realtà sanitaria.

La certificazione migliora l'immagine dell'azienda col conseguente aumento della fiducia degli utenti.

In sintesi, un sistema di gestione per la qualità permette di pianificare, realizzare, gestire e tenere sotto controllo dal piccolo ambulatorio specialistico a strutture complesse come un intero ospedale.

In alcune regioni italiane, essere certificati secondo la norma ISO 9001 è uno dei requisiti per l'ottenimento dell'accREDITAMENTO regionale.

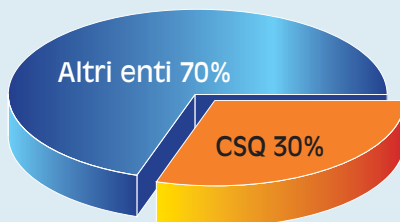
IMQ/CSQ in Sanità

IMQ/CSQ opera nel settore della certificazione da oltre 50 anni. E' l'organismo che ha certificato il maggior numero di strutture sanitarie semplici e complesse, pubbliche e private (circa 750 strutture - **dati febbraio 2004**), più del 30% delle certificazioni italiane in sanità.

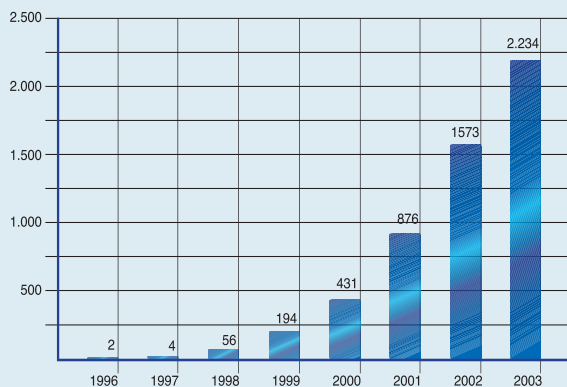
IMQ/CSQ mantiene un continuo confronto con le istituzioni, le società scientifiche e le associazioni.

IMQ/CSQ è ente accreditato dal SINCERT e la certificazione rilasciata è riconosciuta a livello internazionale.

Percentuale certificati ISO 9001:2000
EA38 (Sanità): febbraio 2004



Andamento certificati EA38 (Sanità):
1996-2003



Fonte dati: SINCERT

Durante le visite di valutazione presso la struttura sanitaria, CSQ opera con team misti composti dai propri valutatori affiancati da esperti del settore da certificare.

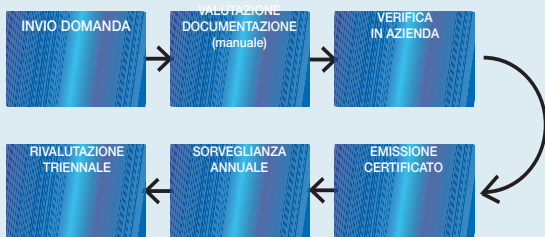
I valutatori CSQ che operano in sanità hanno esperienza maturata in molti anni ed in molteplici e svariate realtà operative. Sono tutti dipendenti dall'ente e sono appositamente formati per operare in ambito sanitario, sono sottoposti ad un costante aggiornamento professionale. Tale preparazione assicura uniformità di valutazione e capacità di analizzare le più disparate realtà: dal piccolo laboratorio di analisi sino alla complessa struttura di ricerca universitaria.

Gli esperti che affiancano i valutatori sono professionisti (medici, ricercatori, infermieri, tecnici) competenti, non solo nel loro campo specifico, ma anche nell'ambito della qualità.

La funzione dell'esperto è di essere una interfaccia tra il valutatore, specialista del sistema di gestione per la qualità, ed il personale sanitario della struttura da certificare, migliorando la comprensione del "linguaggio della qualità" ed agevolando, in tal modo, lo svolgimento della visita di valutazione.



Le fasi della certificazione



csq Il cliente invia la domanda con la richiesta di certificazione al CSQ

csq Il CSQ verifica l'esistenza dei requisiti per la valutazione del sistema di gestione prescelto ed esamina il manuale di riferimento e altra documentazione integrativa.

csq Il gruppo di valutazione svolge quindi l'attività presso l'organizzazione.

csq A seguito della valutazione di conformità dell'organizzazione, IMQ rilascia il certificato con delibera del Comitato di Certificazione e ratifica della Commissione Tecnica CSQ.

I tempi

- Le visite di valutazione vengono definite tenendo conto delle esigenze del cliente e in accordo agli standard internazionali.
- Nel caso di organizzazioni rispondenti ai requisiti della normativa, il certificato viene rilasciato entro 30 giorni.

I costi

Si applicano tariffe forfetarie con preventivi definiti sulla base del listino prezzi in vigore.

I certificati hanno validità triennale.

La qualità internazionale



Il sistema CSQ aderisce tramite IMQ alla Federazione CISQ (Certificazione Italiana Sistemi Qualità Aziendali) composta dai maggiori enti di certificazione operanti in Italia che hanno concordato di uniformare le varie procedure operative e i criteri di valutazione per potersi presentare in modo unitario sia in Italia sia all'estero. La Federazione CISQ ha siglato l'accordo internazionale IQNet (International Certification Network) che ha come scopo il mutuo riconoscimento delle certificazioni dei sistemi di gestione per la qualità e di gestione ambientale emesse dagli enti di certificazione dei principali paesi industrializzati.

Tale accordo consente all'azienda certificata CSQ di ottenere il certificato IQNet oltre alla concessione dell'utilizzo del relativo logo. Inoltre il sistema CSQ ha attivato accordi bilaterali di mutuo riconoscimento dei certificati dei Sistemi di Gestione per la Qualità e accordi di cooperazione con i numerosi enti di certificazione internazionali.



IMQ, LA CITTÀ DELLA QUALITÀ

Alla scoperta del mondo IMQ

IMQ è la società italiana di prove e certificazioni per la sicurezza e la qualità di prodotti, aziende e organizzazioni. Sorti nel 1951 per volere dei principali organi scientifici e tecnici nazionali, abbiamo moltiplicato negli anni le nostre aree di competenza con l'obiettivo di affermare il nostro ruolo di punto di riferimento per la Qualità, la Sicurezza e per il rispetto dell'Ambiente. Offriamo un servizio di pubblica utilità gestito da tecnici al di sopra delle parti, che usano i più perfezionati strumenti di indagine e che sono quindi in grado di esprimere giudizi tanto obiettivi quanto scientificamente fondati. Siamo ente di certificazione accreditato dal Sincert; laboratorio di prova accreditato dal Sinal e, relativamente alle prove di compatibilità elettromagnetica, dal Ministero delle comunicazioni; organismo notificato per le principali direttive CE, tra le quali anche la Direttiva Dispositivi Medici 93/42/CEE. Per le verifiche su impianti elettrici e ascensori siamo organismo abilitato dal Ministero delle attività produttive.



Che cos'è CSQ

Nato per iniziativa congiunta di IMQ e CESI nel 1988, CSQ è un sistema di certificazione di terza parte, accreditato dal Sincert, che opera per la verifica di conformità dei Sistemi di Gestione delle organizzazioni.

Ci avvaliamo delle esperienze e della consolidata reputazione nazionale ed internazionale dei due partner che da oltre 50 anni svolgono attività di certificazione.

Operiamo con una rete di valutatori interni e, quando necessario (esempio: in Sanità), di esperti esterni accreditati negli specifici settori di intervento (tra questi i valutatori dell'Istituto Superiore della Comunicazione e delle Tecnologie dell'Informazione - ISCTI).

