

## **LA QUALITA' NEL SERVIZIO SANITARIO LOMBARDO**

La Regione Lombardia ha dato inizio alcuni anni fa ad un percorso di ricerca e miglioramento della qualità del Sistema Sanitario.

Nel 1997 la Regione, per concretizzare la libertà di scelta della cura per i cittadini, ha promulgato la legge di riordino del Sistema Sanitario Regionale. Per realizzare questo principio la Regione pone una linea di demarcazione tra ospedali e aziende ospedaliere e per assicurare la qualità dei servizi offerti individua uno strumento di forte orientamento: le aziende sanitarie devono assicurare che tutte le attività di produzione ed erogazione e il controllo di prestazioni e servizi si svolgano secondo le norme ISO 9000.

Nel 1998 la Regione compie un ulteriore passo avanti e istituisce l'accreditamento istituzionale: le strutture pubbliche e private accreditate devono rispettare requisiti più severi di quelli previsti dalla legge nazionale. Tra questi, alcuni sono dedicati specificatamente alla qualità: definire il responsabile della qualità, attivare due programmi ogni anno di implementazione della qualità dell'assistenza sanitaria erogata, dotarsi di un sistema di verifica della documentazione sanitaria, introdurre almeno tre gruppi di miglioramento della qualità aziendale, organizzare un sistema di indagine della customer satisfaction, comunicare i risultati dell'indagine e riepilogare le azioni legali promosse contro la struttura.

Dal 1999 ogni struttura sanitaria che stipula un contratto con la Asl di riferimento, per poter accedere al fondo sanitario regionale, deve avere un sistema aziendale per il miglioramento della qualità. Questo sistema deve prevedere la revisione dei percorsi di cura con protocolli per almeno il 30% della casistica, la certificazione dei processi di produzione ISO 9000, l'appropriatezza dei ricoveri e il rispetto dei tempi di attesa per le prestazioni ambulatoriali.

Sempre nel '99 la Regione Lombardia stanziava un finanziamento di 20 miliardi di lire cui possono accedere le strutture pubbliche che presentino progetti per l'introduzione e lo sviluppo dei sistemi di qualità aziendale al proprio interno, relativi alla certificazione dei processi, al benchmarking e la rilevazione della soddisfazione dell'utenza.

Il frutto di tanto impegno ha portato la Lombardia ad essere la regione italiana con il maggior numero di certificazioni ISO 9000 nel servizio sanitario: 675, contro i 248 del Lazio, 206 dell'Emilia Romagna, 169 del Piemonte, 120 della Toscana.

E siccome l'esperienza di ogni singolo paziente costituisce un'informazione importante per il miglioramento della qualità dell'assistenza sanitaria, la Regione Lombardia, unica in Italia, nel 2002 istituisce il debito informativo sulla rilevazione della soddisfazione dell'utenza per tutti gli ospedali accreditati. Nel 2003 i questionari raccolti ed esaminati sono stati 400.000 e i risultati sono stati ampiamente lusinghieri.

Dal 2001 poi la Regione ha attivato una collaborazione con Joint Commission International, il principale ente di accreditamento internazionale, per la consulenza su alcune strutture ospedaliere. Nel 2002 cinque di queste strutture hanno fatto domanda di accreditamento ed hanno ricevuto la prestigiosa promozione di JCI. Queste cinque

strutture sono le uniche in Italia e fra le sole 19 a livello europeo a poter vantare questo riconoscimento.

Ma la sfida continua. Attraverso la collaborazione con JCI Regione Lombardia vuole individuare una serie di standard di riferimento fissati dall'ente di accreditamento e sottoporre progressivamente tutte le strutture ospedaliere e le Asl ad una valutazione.