

## **Profilo Professionale Referente per la Qualità**

### **PREMESSA**

Un sistema di gestione della qualità fornisce un approccio strutturato per monitorare e migliorare continuamente i processi, facilitando l'identificazione di aree di miglioramento e l'adozione di best practices. Inoltre, promuove una cultura di responsabilità e collaborazione tra i membri del team, essenziale per affrontare le sfide quotidiane del settore. In un'epoca in cui l'attenzione alla qualità dei servizi sanitari è sempre più richiesta da pazienti, istituzioni e enti regolatori, adottare un sistema di gestione della qualità rappresenta non solo un obbligo normativo, ma anche un'opportunità per migliorare l'efficacia operativa e il valore dell'assistenza sanitaria. Attualmente all'interno delle Aziende sanitarie cresce sempre più l'esigenza di migliorare i livelli complessivi e specifici della qualità dei servizi offerti all'utenza.

Diversi sono i fattori che stanno alla base del miglioramento dell'attività complessiva nelle aziende sanitarie, e prevedono la messa in atto di un insieme di azioni sinergiche e coordinate volte all'implementazione e al rafforzamento dei livelli di qualità dei servizi e della sicurezza del paziente e degli operatori.

Tali azioni non si devono limitare ad interventi di tipo occasionale, sporadico, o essere affidate ad iniziative indipendenti, ma devono essere organizzate, programmate e strutturate nel tempo.

La programmazione dei lavori richiede la partecipazione di operatori professionisti con specifici requisiti e con maturata esperienza nel campo, ed elevate capacità collaborative, essenziali per poter operare con tutta la rete di figure di professionisti e operatori inseriti nel progetto del miglioramento della Qualità, tutto in un'ottica di collaborazione e supporto, anche con tutte le articolazioni organizzative.

Al fine di poter attuare tale obiettivo, le singole unità operative hanno la necessità di dotarsi delle figure dei **Referenti per la Qualità**. Tali figure devono essere capaci di lavorare e operare in armonia con operatori e colleghi, al fine di realizzare ed ottenere una fattiva collaborazione.

La figura del referente oltre ad avere determinati requisiti professionali ed esperienziali, deve possedere un'attitudine proattiva all'apprendimento e all'acquisizione di nuove nozioni e competenze in corso d'opera, in quanto il ruolo richiede che le capacità e abilità vengano costruite nel tempo e non richieste fin dall'inizio dell'incarico.

### **PROFILO PROFESSIONALE**

Per poter assicurare cure sicure e di qualità la figura del Referente deve essere attribuita a professionisti con riconosciute capacità e titoli di studio:

-  Essere Dirigente dell'ASL n. 1 di Sassari
-  Essere dipendente a tempo indeterminato dell'ASL n.1 di Sassari
-  Aver concluso (titolo preferenziale) corsi di formazione specifici in materia di Qualità

Inoltre è necessario che la figura designata abbia le competenze di seguito riportate.

## **FUNZIONI**

Il lavoro del Referente per la Qualità prevede, oltre alle caratteristiche sopracitate, l'utilizzo condiviso del linguaggio e dei metodi di lavoro nell'ambito della promozione della qualità. Il Referente ha un ruolo cruciale nel garantire standard elevati di assistenza e nel migliorare i processi interni, rappresentando nel Sistema di Qualità Aziendale, l'interfaccia tra l'Unità Operativa e la S.C. Pianificazione strategica, Organizzazione Aziendale e Governance.

Ecco alcune delle principali funzioni:

- **Monitoraggio della Qualità**

Il referente per la qualità si occupa di raccogliere e analizzare dati clinici e operativi. Utilizza indicatori chiave di prestazione (es. KPI) per valutare vari aspetti dell'assistenza, come i tassi di infezione, la durata media di ricovero e i risultati clinici. Questo monitoraggio consente di identificare tempestivamente aree problematiche e di attuare misure correttive.

- **Sviluppo di Procedure e PDTA**

È coinvolto nell'elaborazione di procedure e PDTA clinici basati sulle evidenze scientifiche. Questi protocolli devono essere continuamente aggiornati per riflettere le nuove evidenze e le linee guida nazionali e internazionali. La standardizzazione delle procedure aiuta a garantire che tutti i pazienti ricevano cure coerenti e di alta qualità. Utilizza metodologie come il ciclo PDCA (Plan-Do-Check-Act) per garantire un miglioramento continuo.

- **Formazione e Sensibilizzazione**

Il referente propone alla Direzione Aziendale l'organizzazione di corsi e seminari per il personale sanitario su tematiche legate alla qualità, alla sicurezza del paziente e all'importanza della compliance ai protocolli. La formazione continua è essenziale per mantenere elevati standard di assistenza e per migliorare le competenze del personale.

- **Audit Clinici**

Attraverso audit clinici, il referente valuta l'aderenza ai protocolli e alle linee guida. Gli audit possono essere sia programmati che spontanei e includono l'osservazione diretta delle pratiche cliniche, l'analisi della documentazione e interviste con il personale. I risultati degli audit vengono utilizzati per identificare opportunità di miglioramento.

- **Gestione dei Reclami e Feedback**

Il referente è coinvolto nella gestione dei reclami dei pazienti, analizzando le segnalazioni per capire le cause sottostanti e promuovendo azioni correttive in collaborazione con la Direzione Aziendale. Raccoglie anche feedback dai pazienti tramite sondaggi e interviste, utilizzando queste informazioni per migliorare l'esperienza del paziente e la qualità del servizio.

- **Collaborazione Interdisciplinare**

Il referente lavora con diverse figure professionali per garantire che la qualità sia una priorità condivisa. La collaborazione è essenziale per integrare pratiche di qualità in tutte le aree dell'Azienda sanitaria.

- **Reportistica e Comunicazione**

Elabora report sulla qualità dell'assistenza e sulle performance aziendali, presentando i dati in modo chiaro e accessibile per i vertici aziendali. Questi report aiutano a programmare decisioni strategiche e a promuovere la trasparenza all'interno dell'organizzazione.

## CONCLUSIONI

Il referente per la qualità è quindi una figura chiave nel miglioramento continuo dei servizi sanitari e contribuisce a creare un ambiente in cui la sicurezza del paziente e la qualità dell'assistenza sono priorità fondamentali. Il suo lavoro non solo migliora l'esperienza del paziente, ma aumenta anche l'efficienza operativa e la soddisfazione del personale.