

Di seguito è descritto il modello di accreditamento AIPO, sviluppato ed applicato per la Pneumologia Interventistica in ambito “sperimentale”, **che potrà essere esteso a tutte le attività pneumologiche verso un’ottica di sistema.**

### LE FASI DEL PROGRAMMA DI ACCREDITAMENTO PROFESSIONALE AIPO

Le fasi del programma sono quattro:

- 1 l'adozione del disciplinare
- 2 l'applicazione dello stesso
- 3 il monitoraggio della sua applicazione
- 4 l'accREDITamento ed il mantenimento

Nelle fasi del programma si collocano inoltre elementi (*i requisiti*) di carattere tecnico-operativo ed altri di carattere gestionale come oltre descritto.

#### Prima Fase

##### L'adozione del disciplinare AIPO

L'adozione del disciplinare si basa sulla informazione e conoscenza di alcuni elementi essenziali che possono aiutare le Pneumologie Interventistiche nella scelta consapevole dell'adesione del programma di accreditamento AIPO. Di seguito sono riportate le principali domande in merito e le relative risposte.

##### Che cos'è l'AccREDITamento Professionale AIPO?

È un processo di cui si avvalgono le Pneumologie al duplice fine di valutare i propri servizi e migliorarne la qualità; tale accREDITamento conferisce anche il riconoscimento del fatto che i servizi e le prestazioni della Pneumologia rispettano gli standard qualitativi definiti; è ad oggi l'unico con specificità in ambito pneumologico.

##### Perché scegliere l'AccREDITamento Professionale AIPO?

Il programma di AccREDITamento Professionale AIPO, attuato su base volontaria, è uno dei modi più efficaci attraverso i quali la Pneumologia Italiana può prendere visione della qualità delle proprie prestazioni e servizi erogati continuando a migliorarli e perfezionarli. Il confronto con i professionisti consente di mettere in atto il processo di miglioramento basato su evidenze scientifiche e sulle migliori prassi gestionali.

Di seguito si riportano le considerazioni delle Pneumologie Interventistiche che hanno partecipato al progetto di sviluppo applicativo dei disciplinari nel 2007-2008 e alla stesura del presente documento.

## Il modello di Accredimento AIPO e la sua applicazione in ambito pneumologico

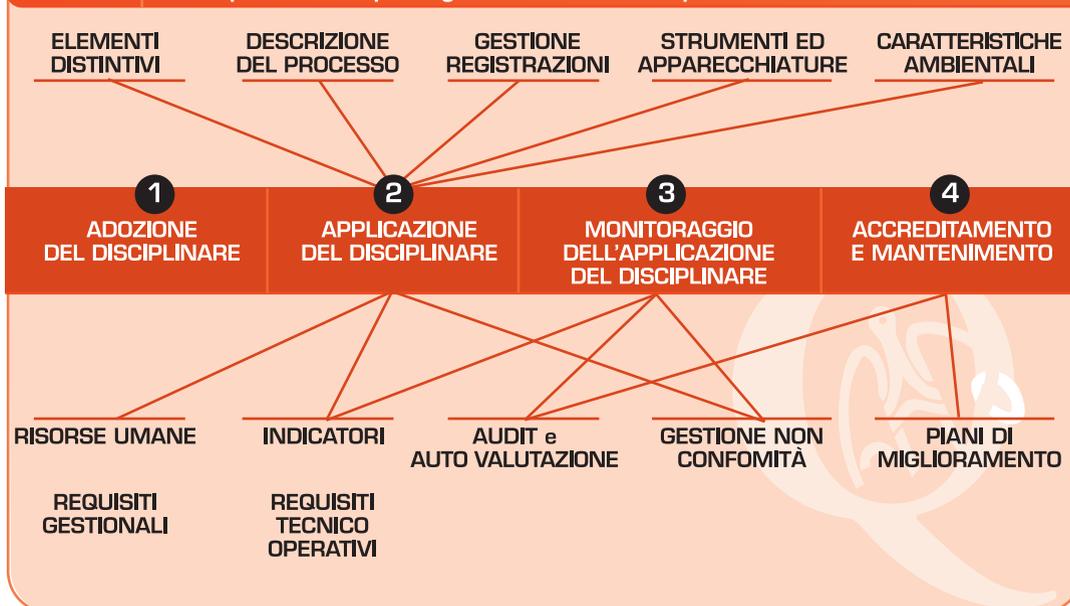
**Tab. 2.5** Riepilogo dei principali vantaggi riferiti dai partecipanti al progetto pilota 2006-2007

- Permette di valutare la qualità delle prestazioni offerte e dei relativi servizi
- Accresce il livello di collaborazione e comunicazione nell'organizzazione
- Consente di fornire ulteriori suggerimenti ad AIPO in occasione delle autovalutazioni e degli audit di accreditamento
- Aiuta ad imparare e a migliorare sulla base di dati oggettivi e riconosciuti dai professionisti
- Accresce la credibilità della Pneumologia Interventistica e non, presso i clienti utenti, le aziende sanitarie, le regioni, le istituzioni e la comunità scientifica nazionale ed internazionale

Cosa contiene il disciplinare tecnico - gestionale AIPO?

I requisiti del disciplinare sono suddivisi in due categorie: quelli tecnico - operativi e quelli gestionali, e si collocano in diverse fasi del programma di accreditamento come illustrato nella figura seguente.

**Fig. 2.3** Le fasi dell'Accreditamento professionale AIPO e l'impatto dei requisiti gestionali e tecnico-operativi



Tab. 2.6 Riepilogo dei capitoli degli standard tecnico-operativi richiesti

<p><b>ELEMENTI DISTINTIVI DEL PROCESSO</b> obiettivo del processo, responsabile del processo, input e fornitore, output e cliente</p>
<p><b>DESCRIZIONE DEL PROCESSO</b> mappatura del processo e attività operative che devono essere garantite e relative registrazioni</p>
<p><b>STRUMENTI ED APPARECCHIATURE</b> le dotazioni che devono essere presenti per l'efficacia del processo e dei risultati attesi, e le regole e le registrazioni della manutenzione della funzionalità e della sicurezza delle apparecchiature utilizzate</p>
<p><b>CARATTERISTICHE AMBIENTALI</b> le condizioni di lavoro ed ambientali necessarie a garantire i risultati e la sicurezza del paziente</p>

Tab. 2.7 Riepilogo dei capitoli degli standard gestionali

<p><b>RISORSE UMANE</b> competenze, profili di competenza richiesti e le relative registrazioni delle evidenze e dei piani formativi previsti</p>
<p><b>GESTIONE DEGLI INDICATORI DI RISULTATO</b> I dati minimi necessari per valutare il funzionamento del processo e la sua capacità di soddisfare le esigenze delle parti interessate; gestione degli indicatori di qualità, valutabili dal "cliente", e quelli di performance, valutabili dalla "organizzazione sanitaria"</p>
<p><b>AUTO-VALUTAZIONE</b> le modalità di gestione dell'auto-valutazione di applicazione del disciplinare e della sua efficacia</p>
<p><b>GESTIONE NON CONFORMITÀ E AZIONI DI MIGLIORAMENTO</b> le regole di registrazione e gestione delle anomalie del processo sia tecniche che organizzative e le regole di attivazione e registrazione delle azioni di miglioramento</p>
<p><b>PIANI DI MIGLIORAMENTO</b> <b>Riesame annuale e gestione obiettivi</b> è la verifica periodica dell'andamento del processo e la definizione degli obiettivi dell'anno successivo come elemento utile anche per la contrattazione di budget</p>

## Il modello di Accredimento AIPO e la sua applicazione in ambito pneumologico

### Chi sono i valutatori AIPO ?

Attraverso un programma formativo annuale, AIPO ha qualificato, ed ha in corso di qualifica, secondo un profilo di competenze riconosciute dagli standard internazionali, dei valutatori di sistemi qualità in sanità.

Queste figure operano nei servizi sanitari abbinando la loro esperienza alle esigenze/competenze delle pneumologie dove sono condotti gli audit di accreditamento.

Tra i valutatori esterni attualmente in forza ad AIPO vi sono Medici Pneumologi, Infermieri Professionali e Consulenti esterni certificati CEPAS in ambito sanitario. Il CEPAS è una associazione senza fini di lucro (ai sensi e per gli effetti degli articoli 36 e seguenti del Codice Civile), che opera come organismo di certificazione delle professionalità e della formazione, costituito nel 1994 per rispondere all'esigenza del mercato di valorizzare le attività professionali con la massima garanzia di competenza ed esperienza.

Affinché l'Accreditamento Professionale AIPO (Accreditamento tra pari o "peer review") si sviluppi, AIPO ha necessità di formare e qualificare competenti auditor anche nel tempo.

Nel sistema di gestione per la qualità AIPO, oggi già certificato ISO 9001:2008, sono inseriti i criteri di qualifica degli auditor esterni per il processo di Accredimento Professionale che illustrano:

- le competenze del valutatore
- il processo di selezione del valutatore esterno
- il ruolo del valutatore esterno
- il codice etico del valutatore.

### Che condizioni occorre creare per rendere efficace il programma di Accredimento ?

Le esperienze internazionali di accreditamento professionale e all'eccellenza (es. il Clinical Pathology Accreditation - CPA, la Joint Commission of Accreditation of Hospital - JCAH, il Canadian Council of Health Services Accreditation - CCHSA) dimostrano che le Direzioni delle organizzazioni sanitarie interessate, nel nostro caso la Direzione della Pneumologia con la sponsorship della Direzione Aziendale e Sanitaria, devono guidare il processo di accreditamento.

Le Direzioni, infatti, devono comunicare perché è importante l'accREDITamento, quali sono i relativi benefici e devono essere presenti durante tutto il processo di accREDITamento, rimuovendo le aree di rischio e coinvolgendo gli operatori rendendoli fiduciosi e motivati. Per avviare il processo è necessario identificare un coordinatore del progetto che si occupi del coordinamento di tutte le attività previste per l'accREDITamento. Il coordinatore ha un ruolo fondamentale poiché agisce da "collegamento" tra la Pneumologia ed AIPO.

Per adottare il programma devono essere attivate le azioni elencate nella pagina seguente, senza il presidio del coinvolgimento del personale in modo attivo da parte della Direzione della Pneumologia, che deve dare evidenza del suo impegno nell'adesione al programma, il percorso perde di efficacia e di valore per l'organizzazione e per gli utenti che ad essa accedono.

**Tab. 2.8 | Azioni fondamentali per il successo del processo di accreditamento**

**Agevolare la partecipazione del personale:** l'accREDITamento professionale si può ottenere e mantenere solamente con il coinvolgimento di tutti gli operatori interessati nei processi oggetto dell'accREDITamento; il personale ha bisogno di tempo per comprendere i requisiti di accREDITamento e partecipare attivamente sia alla fase di auto-valutazione che alla verifica finale di AccREDITamento

**Sviluppare comunicazioni efficaci:** tale aspetto significa decidere in fase di impostazione del progetto di AccREDITamento come e cosa comunicare al personale, ai clienti – utenti, alla Direzione Aziendale, alla Regione, ad AIPO ed ai suoi valutatori

**Rendere evidente l'impegno della Direzione delle Unità di Pneumologia con il supporto al personale nell'applicazione del modello ed esempio:** con la presenza attiva nell'analisi del processo oggetto dell'accREDITamento in particolare a riguardo delle codifica delle attività, delle competenze e degli indicatori da raccogliere e monitorare e nella diffusione dei risultati raggiunti premessa al miglioramento delle prestazioni e dei servi erogati

In particolare in merito alla diffusione dei risultati, siano essi successi o aree di miglioramento, vi sono diversi metodi per comunicare i risultati ottenuti, quali ad esempio:

- incontri periodici per aggiornamenti e comunicazioni in merito,
- bacheche dedicate al progetto, utilizzando la posta elettronica, ed inserendo informazioni sul sito della Pneumologia o Aziendale,

▪ aggiornamenti nel bollettino dell'Ospedale e/o dell'ASL.

È fondamentale che la Direzione della Pneumologia adotti strumenti efficaci in merito.

## Seconda Fase

### L'applicazione del disciplinare AIPO

È nella fase di applicazione del disciplinare che è fondamentale pianificare tutto il progetto per prepararsi al meglio nelle diverse fasi dell'accREDITamento ed all'audit di accREDITamento. Prima di applicare il disciplinare, infatti, è opportuno identificare tutto il percorso da fare con le relative tappe, responsabilità e scadenze.

#### Chi coordinerà tutte le attività ?

Come già evidenziato, uno dei passaggi fondamentali del processo è quello della identificazione e nomina di un responsabile che si occupi di coordinare tutte le attività collegate all'accREDITamento.

## Il modello di Accredimento AIPO e la sua applicazione in ambito pneumologico

Il ruolo definito come *“coordinatore interno dell’accredimento AIPO”* garantisce il collegamento tra la UO di Pneumologia ed AIPO ed il coordinamento delle attività interne alla Pneumologia relative al progetto, i cui compiti sono di seguito riferiti:

- supportare la Direzione della Pneumologia nel definire gli obiettivi dell’accredimento ed i relativi tempi;
- identificare le tappe per l’accredimento e dettagliare i tempi intermedi nel rispetto dei tempi finali del progetto;
- interfacciarsi con AIPO (il Team Tecnico) per la gestione delle informazioni di ritorno a fronte dell’analisi dell’auto-valutazione, nella pianificazione degli audit e dell’invio dei report di auto-valutazione e dei riesami, e pianificare il calendario delle visite di accreditamento.
- supportare il team nella verifica dello stato di avanzamento delle azioni previste al fine di colmare gli eventuali gap emersi dai risultati della auto-valutazione;
- affiancare il team per l’accredimento in occasione dell’audit AIPO;

- redigere i piani di miglioramento e verificarne lo stato di sviluppo / completamento;
- comunicare con AIPO per tutto quanto necessario all’ottenimento e mantenimento dell’accredimento.

### Quali sono gli obiettivi dell’accredimento?

Mentre la Pneumologia si prepara all’accredimento, è opportuno che la direzione ed il personale dirigente della UO risponda alla seguente domanda: **“Cosa vogliamo ricevere dalla nostra esperienza di Accredimento Professionale?”**

Definire chiaramente tali obiettivi consente di misurare in modo oggettivo i risultati raggiunti, che si fondano su un attestato di accreditamento ma permettono di valutare l’impatto interno che tale percorso genera o può generare nella UO di Pneumologia.

Alcuni degli obiettivi identificati possono essere quelli sotto riportati.

Tab. 2.9

**Esempi di aspettative delle Direzioni che si possono riscontrare nell’adesione al programma di accreditamento**

**Effettuare la valutazione interna ed esterna rispetto agli standard AIPO al fine di migliorare le proprie prestazioni e servizi**

**Utilizzare il programma di accreditamento per migliorare la collaborazione e la comunicazione interna in modo interdisciplinare**

**Avere supporto tecnico e metodologico da parte degli auditor in merito a tematiche specifiche**

**Incrementare il coinvolgimento delle direzioni aziendali e delle altre UO nelle attività specialistiche in ambito pneumologico**

### Come pianificare il progetto?

La pianificazione del progetto, attraverso la definizione delle tappe e delle relative fasi di lavoro, con risultati finali e tappe intermedie con responsabilità e tempi, consente di garantire la puntuale esecuzione e verifica delle attività pianificate.

Il piano di progetto, infatti, consente di identificare tutte le tappe/fasi fondamentali più importanti e la relativa tempistica coordinando le fasi di lavoro.

### Come fare in modo che il processo di accreditamento sia un'esperienza positiva?

Quando la UO di Pneumologia si avvia ad un processo di accreditamento professionale è importante che sappia di cosa ha bisogno per far sì che l'esperienza si concretizzi in termini positivi.

Per fare questo è necessario non solo che siano chiari e concreti gli obiettivi, come

sintetizzato nella pagina precedente, ma anche che si accresca la consapevolezza del personale dell'importanza di operare in una organizzazione accreditata professionalmente e degli impegni che questo comporta.

Una linea guida che può aiutare la pneumologia ad accrescere tale consapevolezza è quella che prevede di chiedere al/i team di lavoro di rispondere alle seguenti domande:

- cosa serve alla nostra pneumologia affinché l'esperienza di accreditamento funzioni nel tempo e sia positiva?
- quali tipi di comportamento servono nel team di lavoro per ottenere dei risultati (es. collaborazione, leadership, comunicazione, trasparenza, ecc.)?
- i comportamenti identificati sono presenti nel team di lavoro?
- cosa possiamo fare per accrescere i comportamenti positivi?

## Terza Fase

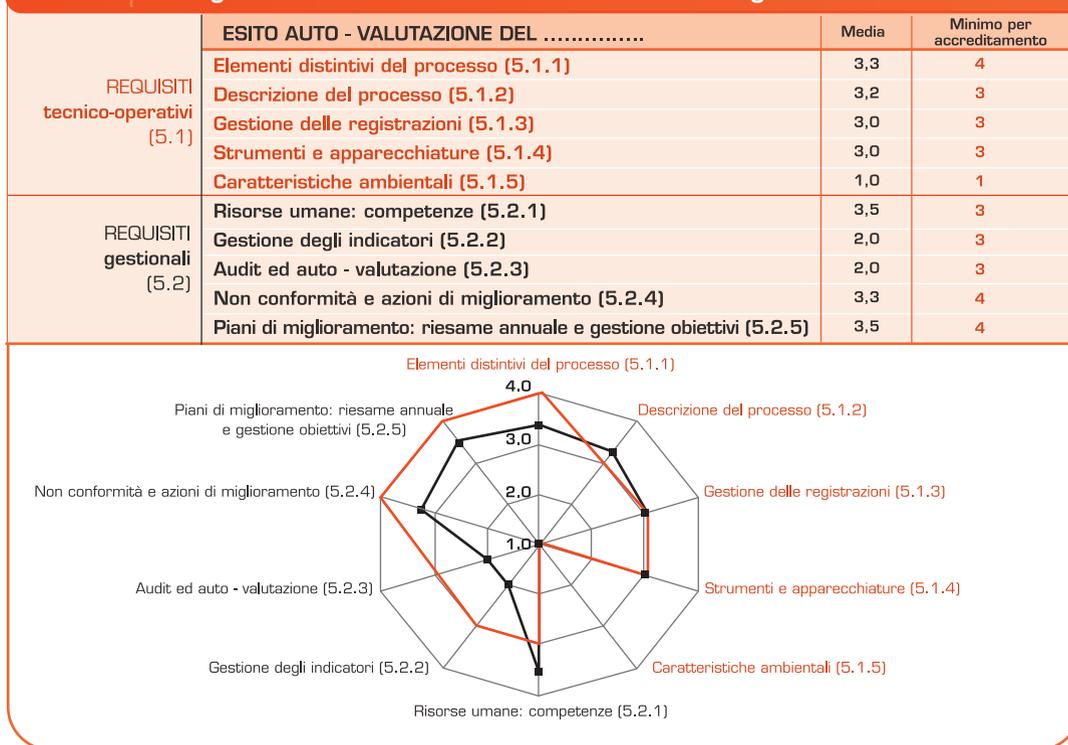
### Il monitoraggio dell'applicazione del disciplinare

Il monitoraggio dell'applicazione del disciplinare è la fase che precede la visita di accreditamento. In ogni caso l'UO deve verificare la check list di auto-valutazione al fine di comprendere se le attività svolte hanno soddisfatto i requisiti giudicati carenti nella precedente analisi.

Al fine di semplificare la raccolta dei dati e la loro analisi, nel "*Kit di adesione al programma di accreditamento*" è disponibile una check list di auto-valutazione ed un file in excel che consente la rappresentazione grafica dei risultati come nell'esempio in seguito riportato.

## Il modello di Accreditamento AIPO e la sua applicazione in ambito pneumologico

Fig. 2.4 Il diagramma a radar che evidenzia le aree di miglioramento



Il grafico riporta i punteggi minimi richiesti per l'accREDITAMENTO e quelli riscontrati nell'autovalutazione della stessa Pneumologia

al termine dell'applicazione di quanto richiesto dai disciplinari di accREDITAMENTO.

### Quarta Fase

#### AccREDITAMENTO e mantenimento

Una volta effettuata la verifica interna, con gli strumenti sopra riportati, deve essere fatto il riesame del processo oggetto di accREDITAMENTO, finalizzato a verificare l'efficacia del processo e le sue aree di miglioramento da presidiare attraverso azioni correttive preventive; la direzione della UO di Pneumologia o un suo delegato, invia ad AIPO il riesame e viene programmata la visita di accREDITAMENTO.

La visita (audit) di accREDITAMENTO è condotta da personale qualificato e verbalizzata in un rapporto di audit (valutatori esterni AIPO).

Il team di verifica è composto da due auditor qualificati da AIPO, che durante la visita cercheranno i riscontri i quali forniscono l'evidenza oggettiva che siano presenti gli elementi di seguito descritti.

**Tab. 2.10 | Evidenze ricercate dal Team di Audit nelle visite di accreditamento**

**Il modello deve risponderne effettivamente alla realtà operativa ed organizzativa, da quanto dichiarato nell'auto-valutazione**

**Occorre che siano stati identificati in modo oggettivo i punti di forza e di debolezza e siano coerentemente attuate le azioni di miglioramento**

**È necessario il riscontro delle registrazioni delle attività previste, unitamente agli indicatori di misura del processo oggetto di accreditamento con la gestione delle non conformità e delle relative azioni di miglioramento**

**Devono essere definite priorità di miglioramento coerenti con i dati raccolti ed analizzati**

**Nel caso del mantenimento dell'accreditamento, sono verificati i risultati ottenuti a seguito dell'adempimento delle raccomandazioni emerse nelle visite precedenti**

Nel caso in cui nella visita di accreditamento o nelle successive visite di mantenimento, si rilevasse una discrepanza grave tra quanto dichiarato nella auto-valutazione e quanto riscontrato sul campo, nel primo caso l'accreditamento non è rilasciato sino all'adeguamento dei requisiti mancanti,

mentre nel secondo caso l'accreditamento, precedentemente rilasciato, può essere ritirato o sospeso.

Il mantenimento dell'accreditamento avviene con una auto-valutazione annuale ed una visita del team di audit AIPO ogni due anni.