

# Aggiornamento per valutatori di sistemi qualità in sanità

*Il vademecum per  
valutatori per  
l'accreditamento*

# Schema sintetico delle fasi di una visita di verifica

Programmazione

Pianificazione

Visita di verifica

Incontro preliminare

Intervista e  
sopralluogo

Briefing

Restituzione

Stesura verbale

Gestione controdeduzioni

# Prima della riunione di pianificazione

**ASR**

mette a disposizione la documentazione che la struttura oggetto della verifica ha presentato insieme alla domanda di accreditamento.

**Valutatori**

sono tenuti a esaminare i documenti prima della riunione di programmazione della verifica.



# Pianificazione visita

- **esame dell'organizzazione**
- **programma**
- convalida delle **check list**
- confronto sulla **documentazione**
- **pre-compilazione** delle check list in cartaceo  
(43 requisiti generali)

# Pianificazione visita

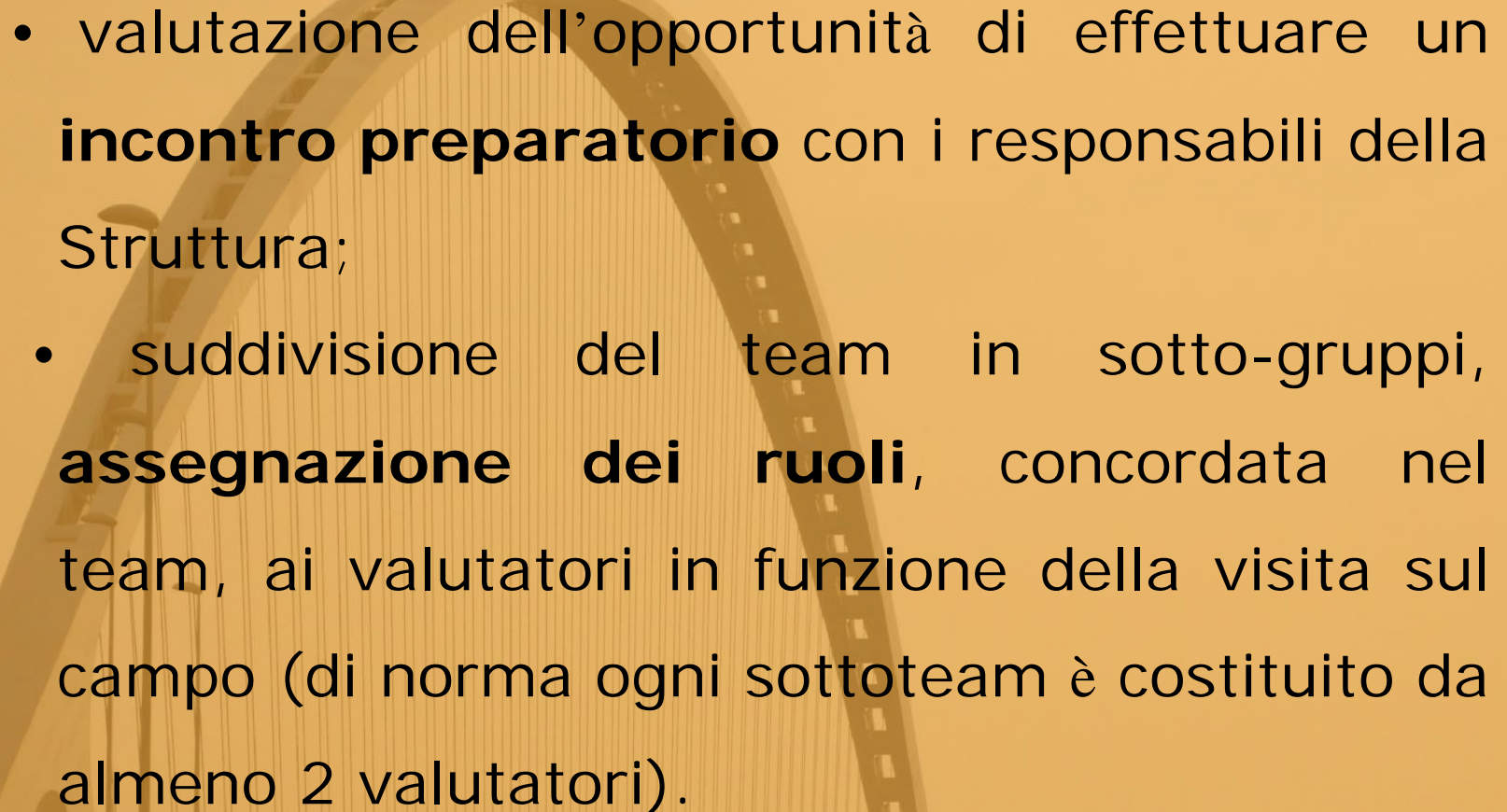
Analisi della documentazione

- Capire la struttura
- Valutare qualche requisito
- Risolvere eventuali problematiche minori

E' necessario che **tutti** i componenti del team abbiano già analizzato la documentazione.

Qualora la struttura abbia adottato il Manuale per l'accreditamento farà preferibilmente riferimento a quel documento

In generale si considerano maturi i tempi per richiedere .....in particolare delle strutture di dimensioni superiori all'ambulatorio monospecialistico / studio professionale.

- 
- valutazione dell'opportunità di effettuare un **incontro preparatorio** con i responsabili della Struttura;
  - suddivisione del team in sotto-gruppi, **assegnazione dei ruoli**, concordata nel team, ai valutatori in funzione della visita sul campo (di norma ogni sottoteam è costituito da almeno 2 valutatori).

## Scheda per la pianificazione delle attività di verifica

### Planificazione delle attività di verifica

**Azienda**

**Dipartimento**

<b>FASE</b>	<b>Attività</b>	<b>Conduce</b>	<b>Supporta prende nota</b>
<b>Preparazione visita</b>	.....		
<b>Verifica sul campo</b>			
<i>esempi</i>	Intervista cap 2	team leader	valutatore A
	Intervista cap 6	valutatore A	valutatore C
	Req gen UO medicina	valutatore C	valutatore B
	Req spec UO medicina	valutatore B	valutatore C
	Req gen UO cardiol	team leader	valutatore D
	Req spec UO cardiol	valutatore D	team leader
<b>Preparazione riunione</b>	.....		
<b>Riunione finale</b>	.....		



# Incontro preliminare

## *Introduzione* (durata 15')

- obiettivi della visita;
- programma della visita;
- invito al rispetto dei tempi.

Team leader

- **Presentazione componenti del team in modo sintetico ed omogeneo (nome, cognome, ruolo e U.O di appartenenza);**



# Esame dei requisiti

## 2 momenti

**intervista**

**sopralluogo**



# Intervista dipartimento

## ■ Il TL conduce sempre per i capitoli

- 1, 2, 7, 9, 10

- (sugli altri può delegare).

## ■ Tutti i valutatori

- Devono registrare le evidenze al requisito, i rilievi e le proprie note e osservazioni sulla propria check list, in modo che poi sia possibile il confronto e la condivisione

# Intervista strutture

- L'intervista è fatta da almeno 2 valutatori.
- I requisiti specifici possono essere anche affidati ad un solo valutatore
- Durante il sopralluogo prendere nota delle discrepanze

**I ruoli saranno concordati nell'incontro di pianificazione e codificati**

**È opportuno segnalare subito le criticità rilevate**  
(per evitare strascichi successivi e per ridurre le controdeduzioni)



# Briefing

## Confronto, condivisione e stabilizzazione delle CL

- **il team** si confronta sulla valutazione dei requisiti generali (43)
- **i sottoteam** si confrontano sulle valutazioni delle check list di competenza (alla luce delle valutazioni sui 43 RG)
- **il team leader:**
  - conduce la discussione sulle valutazioni di strutture simili
  - raccoglie le criticità rilevanti emerse
  - individua quelle da segnalare nella restituzione verbale (poche voci)



# Restituzione dei risultati

## A cura del team leader

- Si alle deleghe ma poche voci

## Attenzione ai tempi:

- dedicare circa 10' per il dipartimento
- dedicare 5' per ogni U.O./area di assistenza

# Restituzione dei risultati

Per il Dipartimento

Toccare brevemente tutti i 10 capitoli

## **Attenzione alla sinteticità:**

- Omogeneità nel linguaggio
- No all'espressione di giudizi di merito
- Attenersi all'oggettività dei requisiti

# Restituzione dei risultati alle UOC

## Scheda per la restituzione verbale dei risultati per le unità operative

	<b>Punti di forza</b>	<b>Punti di debolezza</b>
<b>Punto di vista dell'organizzazione</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Pianificazione, verifica dei risultati</li><li>- Progetti di miglioramento</li><li>- Sistema informativo e gestione della documentazione</li><li>- ...</li></ul>		
<b>Punto di vista del professionista</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- formazione, clinical competence</li><li>- audit</li><li>- qualificazione dei percorsi diagnostici terapeutici</li><li>- comunicazione interna</li><li>- ...</li></ul>		
<b>Punto di vista dell'utente</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- comunicazione esterna, carta dei servizi, consenso informato</li><li>- soddisfazione degli utenti</li><li>- reclami</li><li>- privacy</li><li>- ....</li></ul>		



# Visite complesse

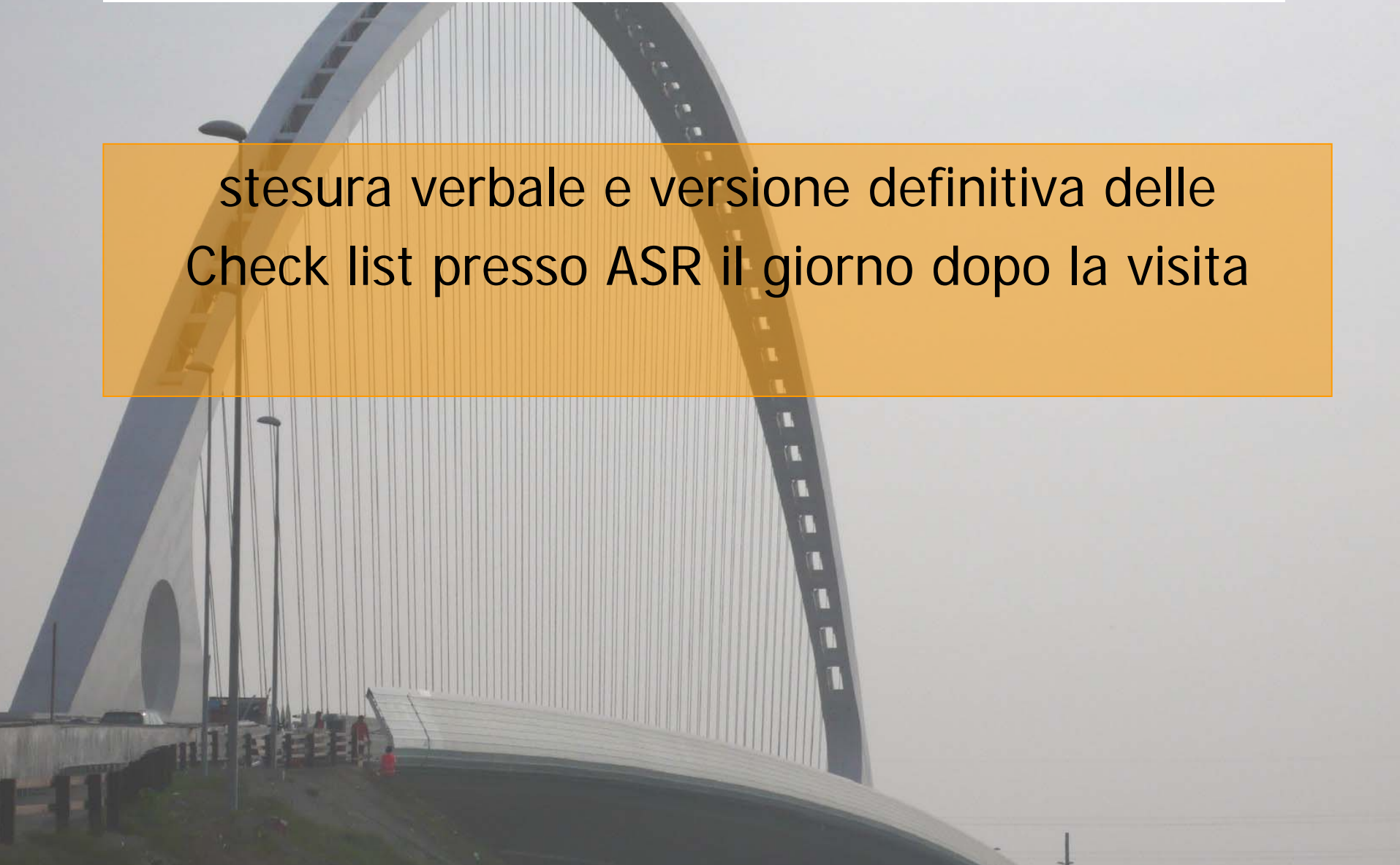
- 2 o più Dipartimenti-

- Modalità organizzative da concordare caso per caso
- I team leader vengono coordinati dal rappresentante dell'Agenzia
- Prima della restituzione momento di confronto (team leader e rappresentante ASR) sulle valutazioni
- In restituzione premettere una parte di valutazione trasversale



# Stesura verbale

stesura verbale e versione definitiva delle  
Check list presso ASR il giorno dopo la visita



# Verbale

- Dettagliato
- Motivato
- Equilibrato

Vedi  
competenze  
del valutatore



Ogni valutazione diversa da quella riportata nell'autovalutazione dalla struttura e la conferma di valutazioni negative deve essere sostenuta da evidenze oggettive rilevate e da argomentazioni utili a suffragare il giudizio (SI, sì, no, NO).



# Gestione delle controdeduzioni



Il **team leader** è sempre il punto di riferimento del team e il responsabile della comunicazione delle decisioni finali all'Agenzia. L'Agenzia non è il collettore e il trasmettitore dei vari messaggi tra i componenti del team.

**Acquisizione di documentazione esistente** ma non visionata

Modifica della valutazione

**Acquisizione di documentazione Nuova**

Valutazione invariata

**Evidenza di azioni risolutive**

Rapporto / relazione motivata

# Rapporto di verifica

documento con cui si conclude il lavoro del team.

- **sintetizza il percorso della visita,**
- **contiene la decisione in merito alle controdeduzioni,**
- **richiama tutti i documenti della verifica**  
(programma, fogli firme della verifica sul campo, check list, verbale).
- **firmato dal team leader e trasmesso da questo all'Agencia**

# Buon lavoro