



Ministero della Salute

**DIPARTIMENTO DELLA QUALITÀ
DIREZIONE GENERALE DELLA PROGRAMMAZIONE SANITARIA, DEI LIVELLI DI
ASSISTENZA E DEI PRINCIPI ETICI DI SISTEMA
UFFICIO III**

Sistemi di valutazione esterna della qualità nelle Aziende Sanitarie

Presentazione e Guida alla compilazione del questionario

Agosto 2007

Presentazione

Il presente documento si compone di una breve presentazione del questionario allegato e delle sue finalità conoscitive e di una guida alla sua compilazione.

Il questionario allegato al presente documento è finalizzato allo svolgimento di un'indagine conoscitiva sui principali Sistemi di valutazione esterna della qualità¹ adottati dalle Aziende Sanitarie. In particolare, si intende conoscere se l'Azienda Sanitaria oggetto di rilevazione abbia adottato uno o più Sistemi di valutazione esterna della qualità tra quelli proposti (cfr. CERGAS – Rapporto OASI 2005, p. 465).

Qualora l'Azienda abbia conseguito una Certificazione secondo le norme ISO 9000:2000, si intende conoscere i principali costi sostenuti e quantificati dall'Azienda, i principali obiettivi raggiunti, riconducibili ad alcune categorie di obiettivi omogenei proposte (cfr. CERGAS – Rapporto OASI 2005, p. 477) e gli indicatori utilizzati per valutarne il grado di conseguimento.

Il presente documento, inviato alle Direzioni delle Aziende Sanitarie a mezzo posta, sarà reso disponibile sul portale del Ministero della Salute.

Il questionario compilato dovrà essere trasmesso al Ministero della Salute **entro il 15 ottobre 2007**, utilizzando il seguente indirizzo di posta elettronica:

ufficiqualita@sanita.it

Per qualsiasi chiarimento relativo alla compilazione del questionario è possibile contattare presso la Direzione Generale Della Programmazione Sanitaria, dei Livelli Essenziali di Assistenza e dei Principi Etici di Sistema, Dipartimento della Qualità Ufficio III – Qualità delle Attività e dei Servizi del Ministero della Salute, i seguenti indirizzi di posta elettronica:

c.matera@sanita.it

g.leomporra@sanita.it

a.ghirardini@sanita.it

¹ Si raggruppano in questa definizione, in linea con la terminologia adottata dalla Società Italiana per la qualità in Sanità, tutti i sistemi che consentono una valutazione di terza parte di un'organizzazione relativamente al possesso di requisiti e criteri descrittivi di qualità (CERGAS - Rapporto OASI 2005, Milano: Egea, p. 458).

Guida alla compilazione del questionario

Il questionario si compone di cinque domande, per la cui compilazione si forniscono alcune indicazioni generali.

Dati anagrafici

Riportare i dati identificativi dell'Azienda Sanitaria a cui si riferisce la rilevazione, del Direttore Generale e del Responsabile che provvede alla compilazione del questionario.

Domanda 1.

Specificare se l'Azienda Sanitaria ha adottato all'interno delle proprie strutture uno o più sistemi di valutazione esterna della qualità.

Domanda 2.

Specificare quale, tra i sistemi di valutazione esterna della qualità proposti, l'Azienda ha ritenuto opportuno adottare ed il relativo periodo di validità.

Domanda 3.

Riportare i settori dell'Azienda che, dal 2000 ad oggi, sono stati oggetto di certificazione secondo le norme ISO 9000:2000, specificando:

Struttura: l'Azienda Sanitaria a cui si riferisce la rilevazione.

Settore/Servizio/U.O.: i singoli settori/servizi/U.O. dell'Azienda Sanitaria che sono stati oggetto di certificazione secondo le norme ISO 9000:2000.

Ente certificatore: l'Organismo di Certificazione e Ispezione accreditato dal SINCERT che ha rilasciato la Certificazione.

Data di conseguimento: la data di rilascio della Certificazione ISO 9000:2000 da parte dell'Organismo di Certificazione

In atto SI/NO: rispondere affermativamente se la Certificazione è ancora valida o negativamente qualora, alla scadenza, l'Azienda abbia ritenuto opportuno non rinnovarla.

Costi sostenuti per il conseguimento della certificazione: i principali costi sostenuti per conseguire la Certificazione ISO 9000:2000, comprensivi dei:

- Costi dell'Ente Certificatore
- Costi per la formazione del personale
- Costi di acquisto di strumenti informatici (hardware e/o software)
- Costi per consulenze esterne

Domanda 4.

Specificare se l'Azienda ha quantificato la spesa complessiva sostenuta nell'anno 2006 per conseguire la certificazione ISO 9000:2000 e in caso di risposta affermativa indicarne l'importo.

In relazione ai costi complessivi sostenuti e quantificati per il conseguimento della Certificazione ISO 9000:2000 per l'anno 2006, specificare come sono stati distribuiti fra:

- Ente Certificatore
- Formazione del personale
- Acquisto strumenti informatici (hardware e/o software)
- Consulenze
- Altro (specificare ulteriori voci di spesa rilevanti)

indicando, per ogni singola voce di spesa, il rapporto percentuale sul totale dei costi sostenuti.

Domanda 5.

Valutare quali obiettivi, riconducibili ad una o più delle categorie di obiettivi omogenei proposte (Miglioramento dell'immagine aziendale, Riduzione inefficienze e relativi costi, ecc.), l'Aziende ritiene di aver conseguito a seguito dell'ottenimento della Certificazione ISO 9000:2000.

Per ciascuna delle categorie di obiettivi omogenei proposte, l'Azienda può aver conseguito uno o più obiettivi.

Per ciascun obiettivo che si ritiene raggiunto, riportare lo specifico indicatore utilizzato per valutare il grado di raggiungimento.

Per ciascun indicatore specificare la variazione in percentuale o in valore assoluto subita nel periodo di rilevazione considerato.