

QUALITÀ IN SPV

Progetto di implementazione di un sistema documentale

Grazia Manca¹, Francesco Galuppo¹, Fabio Ostanello², Silvano Maistro³

¹ Centro Regionale di Epidemiologia Veterinaria "Giovanni Vincenzi" - Istituto Zooprofilattico Sperimentale delle Venezie

² Dipartimento di Scienze Mediche Veterinarie, Università di Bologna

³ Coordinatore del gruppo di lavoro SIMeVeP Sistema documentale

Secondo la Norma ISO, la documentazione di un sistema di gestione per la qualità deve comprendere «I documenti necessari all'organizzazione per assicurare l'efficace pianificazione, il funzionamento e il controllo dei suoi processi».

Per poterli individuare e predisporre è necessario definire quali sono i processi cioè «L'insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita» e i relativi prodotti («risultato di un processo») dell'organizzazione per la quale si intende

costruire il sistema di gestione.

Partendo proprio dall'input della certificazione a Norma ISO, da un Servizio Veterinario della Regione Veneto, già a partire dal 1999, è stato seguito un percorso metodologico che ha consentito, oltre che di definire in maniera univoca quali siano le attività e prestazioni richieste e da che cosa siano rappresentate, anche la realizzazione di una documentazione che è diventata strumento di lavoro per l'espletamento dei propri compiti.

In questo articolo viene presentato il percorso che è stato

seguito e quanto finora è stato realizzato, grazie anche all'impegno della Società Italiana di Medicina Veterinaria Preventiva.

Percorso metodologico

Il riferimento normativo è stato il D.P.R. 24.12.92 *Definizione dei livelli uniformi di assistenza sanitaria* e il primo passo è stato quello di definire il "prodotto" dei Servizi Veterinari ovvero il tipo di prestazione erogata: «Atto o insieme di atti eseguiti al fine di soddisfare una richiesta ottemperando a quanto previsto dalla normativa». Successivamente, attraverso la redazione

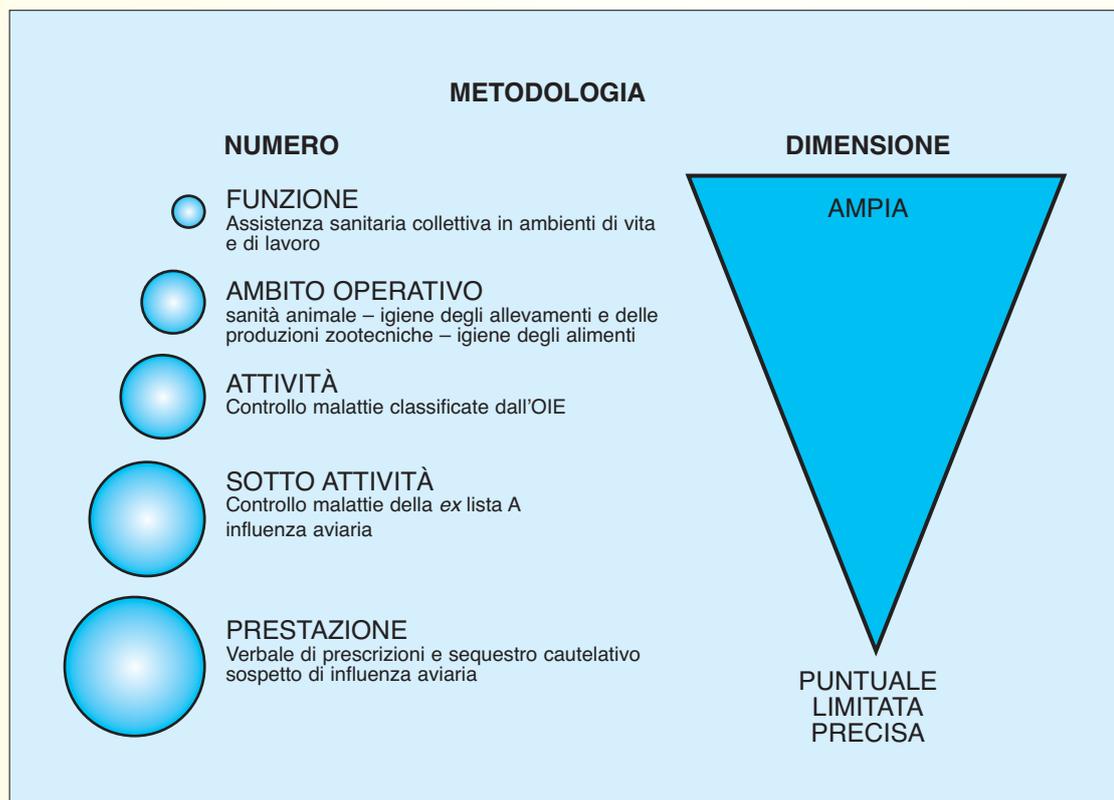


Figura 1. Schema rappresentativo della metodologia utilizzata per la definizione delle attività e prestazioni.

di specifica documentazione di progetto, sono stati definiti gli standard di stampa dei documenti, nonché la loro catalogazione. In tal modo i documenti relativi alle prestazioni e tutti gli atti correlati, sono stati redatti e catalogati.

In figura 1 è proposto lo schema che illustra la modalità di definizione di attività/prestazioni, mentre in figura 2 è stato sintetizzato un esempio di classificazione.

Dai Livelli uniformi di assistenza sanitaria ai Livelli Essenziali di Assistenza

A distanza di quasi dieci anni, con Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 23 aprile 2008, sono stati ridefiniti i Livelli Essenziali di Assistenza (LEA).

Al riguardo, la relativa Commissione nazionale ha proposto l'ipotesi di definizione presentata in tabella 1.

La Commissione ha fatto presente che per arrivare alla individuazione delle prestazioni contenute nei Livelli essenziali, sarebbe necessario:

a) identificare, all'interno di ciascun livello, la gamma delle attività o servizi che debbono essere organizzati per rispondere a ben definite finalità;

b) individuare nell'ambito di tali attività o servizi le singole prestazioni erogabili.

Tale processo è attualmente possibile, in modo puntuale e circoscritto, solo in determinati ambiti, come nel caso delle prestazioni di assistenza specialistica ambulatoriale; in altre circostanze invece, la variabilità determinata dall'adozione di specifici criteri e adeguate metodologie amplia notevolmente il concetto di prestazione erogabile, come avviene, ad esempio, per le prestazioni di assistenza ospedaliera in regime di ricovero. Molto meno inquadrabili appaiono attualmente le prestazioni sanitarie riferibili a molte attività che ricadono negli attuali livelli di

Livello	Macro aree del sistema sanitario rappresentate, rispettivamente, dall'attività preventiva, dall'assistenza territoriale e dall'assistenza ospedaliera
Sotto livello	Sotto specificazione dei livelli che individua specifici settori di attività
Servizio	Insieme di attività organizzate unitariamente con la stessa struttura produttiva e con la stessa direzione operativa
Attività	Insieme di azioni con caratteristiche operative comuni e affidate ad una specifica équipe professionale che le realizza
Prestazione	È l'unità di prodotto che unificando diversi atti è destinata a raggiungere un obiettivo non ulteriormente scindibile

Tabella 1. Ipotesi di definizione presentata dalla Commissione Nazionale per la definizione e l'aggiornamento dei LEA.

Livello di Assistenza: Prevenzione Collettiva e Sanità Pubblica			
N.	Programma/attività	Componenti	Prestazioni
D1*	Sorveglianza sui concentramenti e spostamenti animali	- Controllo periodico delle strutture - Verifica della registrazione delle movimentazioni animali	- Controlli periodici - Certificazioni - Report informativi
E1	Registrazione degli stabilimenti del settore alimentare (Reg. 852/04)	- Dichiarazione di nuova registrazione (DIA) - Gestione e aggiornamento dell'anagrafe degli stabilimenti del settore alimentare divisa per tipologia ed attività di rischio	Iscrizione a registro

*Per l'area di intervento D sono state individuati 13 diversi programmi/attività.

Tabella 2. Aree di intervento che interessano i Servizi Veterinari: (D) salute animale e igiene urbana; (E) sicurezza alimentare – tutela della salute dei consumatori.



assistenza, in particolare per l'assistenza sanitaria collettiva in ambiente di vita e di lavoro, ma anche nell'assistenza distrettuale e nella stessa assistenza ospedaliera per alcuni ambiti particolari. Tutto ciò ha notevoli riflessi, sia nella prospettiva di fissare gli standard qualitativi e quantitativi dei Livelli Essenziali di Assistenza, come per l'esigenza di determinare la remunerazione delle prestazioni su base tariffaria, oppure definendo i costi di specifici programmi assistenziali ai quali il sistema tariffario non è agevolmente applicabile.

Ad esempio, per quanto riguarda la Prevenzione collettiva si afferma, a proposito della normativa vigente, che quest'ultima non contiene la lista delle relative prestazioni. Vengono quindi proposte "tutte le funzioni previste dalla normativa vigente", vale a dire una lista di attività e servizi all'interno dei quali occorrerà tracciare ambiti qualificabili come prestazioni. A tal fine potrebbe essere utile prendere in considerazione il Piano Nazionale di Prevenzione Attiva, che rientra nell'ambito delle 5 linee prioritarie per l'attuazione del PSN 2003-2005 e che riguarda le "attività di prevenzione rivolta alle persone". Il relativo documento, infatti, con la definizione delle aree di intervento, di popolazione target, di tipologia di interventi, nonché di risultati attesi, unitariamente all'impianto organizzativo e al processo di riferimento, può costituire una utile guida per l'inquadramento di molte altre attività/servizi che attualmente vengono erogati, ma che risultano ancora privi di sistematizzazione e risultano, quindi, difficilmente valutabili in senso qualitativo e/o quantitativo.

Per l'area della Prevenzione collettiva e sanità pubblica sono state incluse le attività e le prestazioni volte a tutelare la salute e la sicurezza della comunità da rischi infettivi, ambientali, legati alle condizioni di lavoro, correlati agli stili di vita.

Il relativo livello si articola in otto aree di intervento che comprendono programmi o attività volti a perseguire specifici obiettivi di salute:

1. sorveglianza, prevenzione e controllo delle malattie infettive e parassitarie, inclusi i programmi vaccinali;
2. tutela della salute e della sicurezza degli ambienti aperti e confinati;
3. sorveglianza, prevenzione e tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro;

4. salute animale e igiene urbana veterinaria;
5. sicurezza alimentare – tutela della salute dei consumatori;
6. sorveglianza e prevenzione delle malattie croniche, inclusi la promozione di stili di vita sani e i programmi organizzati di screening;
7. sorveglianza e prevenzione nutrizionale;
8. valutazione medico legale degli stati di disabilità e per finalità pubbliche.

Per ogni programma o attività sono state indicate le "componenti principali" che pur non avendo carattere specificamente vincolante, rappresentano fattori di garanzia per il raggiungimento degli obiettivi. Infine, sono riportati i tipi di prestazioni erogate. Nella tabella 2 è riportato un esempio relativo alle due aree di intervento che interessano i Servizi Veterinari.

Il percorso metodologico seguito si dimostrò analogo a quello che successivamente sarebbe stato stabilito con il decreto del 23 aprile 2008. Pertanto, in considerazione del fatto che si disponeva già di una documentazione delle prestazioni, organizzata secondo l'impostazione e la logica dei LEA e che sarebbe potuta essere un utile esempio di riferimento, è stato ritenuto di proporre, nel mese di febbraio dello scorso anno, alla Società Italiana di Medicina Veterinaria Pubblica il progetto per la implementazione di un sistema documentale della Veterinaria Pubblica.

Proposta del progetto

La Medicina Pubblica Veterinaria deve garantire il rag-

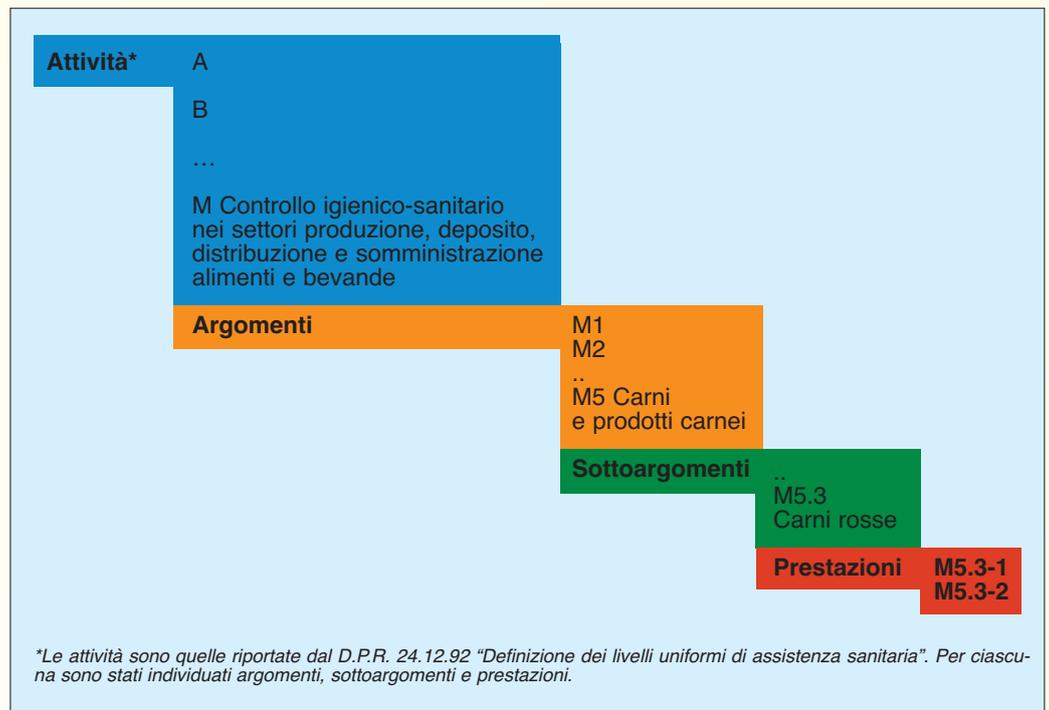


Figura 2. Esempio di rappresentazione della classificazione delle attività/prestazioni.

giungimento dei Livelli Essenziali di Assistenza (LEA) tramite l'erogazione di programmi, attività e prestazioni, utilizzando con efficienza le risorse disponibili con lo scopo di ottenere dei risultati di salute chiari e dimostrabili. Ritenendo che il poter fare riferimento ad un univoco nomenclatore e a una documentazione comune, relativi ai programmi e attività che devono essere attuati per perseguire specifici obiettivi di salute pubblica, possa facilitare l'intera organizzazione dei servizi veterinari per meglio programmare, gestire, registrare, misurare le prestazioni e individuare i risultati sanitari, è stato redatto un progetto per l'implementazione di un sistema documentale della Veterinaria Pubblica italiana. L'obiettivo finale è quello di mettere a disposizione un sistema *WEB-oriented* di consultazione e stampa dei documenti relativi ai programmi, attività e prestazioni erogate, a loro volta individuate, definite, codificate e documentate in maniera omogenea e condivisa.

Ad oggi il sistema è ospitato dal sito della Società Scientifica di Medicina Veterinaria Pubblica, punto di riferimento per l'organizzazione e il coordinamento. È gestito e amministrato da chi lo ha promosso ed è stata avviata una proficua collaborazione con il Centro Regionale di Epidemiologia Veterinaria del Veneto che, con la sua esperienza nell'ambito dello sviluppo di sistemi informativi e informatici, offre supporto tecnico e metodologico. La più importante risorsa sarà comunque rappresentata dai tanti medici veterinari, appartenenti al SSN, che quotidianamente si impegnano per garantire un servizio pubblico e che desiderano lavorare meglio confrontandosi tra colleghi, utilizzando riferimenti comuni e condivisi.

Le attività svolte a partire dalla presentazione del progetto, sono state le seguenti:

- È stato realizzato il programma e il motore di ricerca per poter inserire, classificare, reperire i documenti delle prestazioni, disponibili ora soltanto ai gruppi di lavoro.

Tale programma, inserito in un'area "demo" gestisce una pagina WEB visibile e utilizzata al momento dai soli gruppi di lavoro, in cui sono stati pubblicati tutti i documenti sopra esplicitati, relativi alle prestazioni mappate. Per ciascun documento è stato individuato:

- LEA di appartenenza;
- componente del programma;
- tipologia della prestazione;
- descrizione.

Sono state inserite 98 prestazioni per l'area D Salute animale e igiene urbana veterinaria e 53 per l'area E Sicurezza alimentare – Tutela della salute dei consumatori. Sul sito www.veterinariapreventiva.it sono pubblicate le tabelle che riportano, per ciascuna area e per ciascun programma o attività, numero e tipologia di prestazione, numero di moduli per ciascuna prestazione e numero di documenti correlati.

- È stata definita la struttura organizzativa che dovrà occuparsi del sistema e sono stati individuati i relativi compiti.

- Sono state stabilite e redatte le istruzioni operative per predisporre i documenti.

- Sono state definite le modalità operative per la revisione e relativa gestione su WEB dei file afferenti a ciascun documento.

Conclusioni

Fino ad oggi, sono state create le basi organizzative ed è stato predisposto lo strumento di lavoro necessario per realizzare, ci si augura con il contributo e la collaborazione di tanti colleghi interessati al successo del progetto, un vero e proprio sistema documentale della Medicina Veterinaria Pubblica italiana, costituito non soltanto dai documenti relativi al "cosa si fa" (attività/prestazione), ma anche al "come si fa" (procedure, istruzioni, riferimenti normativi ecc).

Alcuni colleghi si sono già interessati al progetto e hanno dichiarato la loro disponibilità a far parte dei gruppi di lavoro che collaborano alla definizione delle prestazioni afferenti ai singoli LEA. Ci si è confrontati con veterinari del Veneto, del Trentino e dell'Emilia-Romagna con i quali sarà possibile instaurare un rapporto di reale e concreta collaborazione. Il progetto ha inoltre coinvolto, per gli aspetti tecnici e in parte per gli aspetti contenutistici, alcuni colleghi del Centro Regionale di Epidemiologia Veterinaria del Veneto che, con passione e volontà, hanno preso visione di quanto è stato fatto, contribuendo alla definizione di modalità e istruzioni di lavoro.

Si ribadisce con forza che solo la Veterinaria di sanità pubblica può sostenere il diritto di documentare le prestazioni erogate dai nostri Servizi territoriali, in un momento in cui, purtroppo, altre figure, senza alcuna titolarità, accampano pretese in materia.