

Il manuale della qualità in nefrologia e dialisi

C. Manno¹, V. Palmieri², M. Virgilio³, G. Palasciano², F.P. Schena¹

¹Sezione di Nefrologia, Dipartimento dell'Emergenza e dei Trapianti d'Organo, Università degli Studi di Bari

²Sezione di Medicina Interna A. Murri, Dipartimento Medicina Interna e Medicina Pubblica, Università degli Studi di Bari

³Unità Operativa di Nefrologia e Dialisi, Dipartimento Multispecialistico Medico I, Presidio Ospedaliero di Molfetta (BA)

Riassunto

Il Nefrologo che voglia iniziare un percorso di qualità nella propria Unità Operativa ha bisogno di strumenti semplici e condivisi. Il Manuale della Qualità è uno di questi strumenti strategici, in quanto è un documento che descrive il ciclo del miglioramento continuo in una organizzazione. In questo lavoro riportiamo una descrizione sintetica del percorso effettuato nelle nostre realtà operative per giungere alla redazione di un Manuale di Qualità in Nefrologia e Dialisi, utilizzando lo schema delle Norme ISO 9004:2000. Il Manuale è suddiviso in quattro Sezioni: a) Responsabilità della Direzione, b) Gestione delle Risorse, c) Realizzazione del Servizio, d) Analisi, Valutazione e Miglioramento. Il circolo della qualità inizia dalla identificazione ed esigenze degli Utenti (Clienti) da parte della Direzione; questi costituiscono insieme alle risorse l'input che viene trasformato nella Realizzazione del Servizio in output (risultati); mediante la misurazione della soddisfazione degli Utenti stessi, i risultati sono valutati e analizzati dalla Direzione allo scopo di intraprendere le azioni che portano al miglioramento continuo. Nella logica della Qualità Totale la redazione del Manuale coinvolge tutti gli operatori (utenti interni) e, pertanto, ha una valenza duplice; all'interno è il documento di riferimento per la gestione della qualità totale ed un forte stimolo culturale; all'esterno ne attesta il livello raggiunto in garanzia dell'utenza.

PAROLE CHIAVE: Qualità, Manuale, Nefrologia

Quality guide in nephrology and dialysis

The Quality Guide, a strategic tool for any nephrologist wishing to initiate a quality policy in his own renal unit, describes to the organisation of total quality management. This article gives a short description of a Quality Guide in Nephrology and Dialysis. According to ISO 9004:2000 Norms, the Quality Guide can be subdivided into four sections: Managerial Accountability, Resource Management; Implementation of Services; Analysis, Evaluation and Continuous Quality Improvement. The quality cycle begins by identifying the customers, who added to the resources constitute the input that will be transformed by the service into output (results). By measuring customer satisfaction the results will be evaluated and analyzed to allow continuous improvement of the service. In conclusion, the drafting of the Guide by all staff members involved has a twofold value: it organizes the quality management within the renal unit and certifies the quality level guaranteed to the customer. (G Ital Nefrol 2004; 21: 267-75)

KEY WORDS: Quality, Guide, Nephrology