



Protagonisti nella qualità

di **Federica Schiavon**

Un passo avanti. Questo si chiede al farmacista ospedaliero in tema di qualità. Molto si è fatto e molto resta da fare. Per questo società scientifiche come la Società italiana di farmacia ospedaliera (Sifo), da anni attenta allo sviluppo dei percorsi di qualità, lavorano in questa direzione.

«Da oltre 15 anni Sifo è impegnata in progetti di miglioramento continuo della qualità – afferma **Laura Fabrizio, presidente della Società italiana di farmacia ospedaliera (Sifo)** –, per quanto riguarda i servizi farmaceutici, ospedalieri e territoriali.

Oggi si intende la qualità – spiega Fabrizio – come elemento atto a rendere conto della attività eseguite e delle prestazioni erogate». Il presidente spiega che «oltre alla mappatura dei processi delle attività dei servizi farmaceutici e alla costituzione del primo manuale della qualità in ambito farmaceutico, negli anni sono stati portati avanti dalla Sifo percorsi verso la certificazione dei servizi secondo le norme Iso e verso l'accreditamento di eccellenza, nonché progetti di formazione». Fabrizio pone l'accento su un progetto che definisce gli standard tecnici per quei processi

ritenuti di maggiore rilevanza per le attività farmaceutiche. Come spiega il presidente, «il progetto ha l'obiettivo di proporsi come punto di riferimento per i servizi farmaceutici perché possano tarare il loro livello di qualità su standard accreditati».

Nel futuro Fabrizio vede la costituzione di una rete di farmacisti esperti di qualità riuniti in un comitato nazionale che rappresenti un supporto per le aziende nel processo di miglioramento della qualità e di accreditamento di eccellenza.

PERCORSI E PROCESSI DI VALUTAZIONE

«L'attività del farmacista è sempre stata impostata sui requisiti di qualità, essendo essa un elemento imprescindibile nel processo della gestione del farmaco – afferma **Maria Grazia Cattaneo, vice presidente della Società italiana di farmacia ospedaliera (Sifo)** –, laddove per qualità intendiamo il grado con cui il percorso di gestione del farmaco soddisfa le esigenze e le aspettative delle parti in causa, prima di tutto il paziente ma anche i medici, gli infermieri, le istituzioni, la direzione. Il farmacista si configura quale garante del processo di cui presidia qualità, efficacia ed efficienza, occupandosi di riconciliazione da casa della terapia, preparazione, approvvigionamento, distribuzione, somministrazione e monitoraggio.

Per questo dovrebbe emanare un documento aziendale, con la collaborazione di un gruppo multidisciplinare, che regolamenti la gestione del farmaco in tutte le sue fasi». Nei percorsi di miglioramento della qualità trovano spazio processi di valutazione delle tecnologie come l'*Health technology assessment*, una metodologia che richiede forti competenze da parte del farmacista. Cattaneo parla anche dei Percorsi diagnostico terapeutici assistenziali (Pdta) come di «una delle espressioni della qualità delle organizzazioni, che supporta l'autonomia del medico con una forte attenzione alla standardizzazione dei percorsi. Il Pdta – prosegue Cattaneo – tiene conto sia degli aspetti clinici che degli aspetti organizzativi». Su questi ultimi la farmacista apre una parentesi, per sottolineare che «la qualità organizzativa è un supporto forte e imprescindibile della qualità professionale, tanto da arrivare a comprometterla, nel caso di insufficienti livelli. A fronte di un'ottima scelta terapeutica, il risultato non potrà essere positivo se il farmaco è stato lasciato scadere o viene dato al paziente sbagliato». Cattaneo fa notare come «nonostante il periodo di ristrettezze economiche, siano le istituzioni, a livello nazionale e regionale, a chiedere un'implementazione dei sistemi di gestione, in qualità e sicurezza». Da questo dato,

“
La qualità
deve essere
un fatto
sistemico
e oggettivo
”

secondo la vice presidente, scaturiscono «due tipi di considerazioni: che le aziende necessitano di evidenze di buon operato, a fronte di un'utenza sempre più informata ed attenta, ma anche che fare qualità significa risparmiare, e fare non qualità fa certamente aumentare i costi».

Ma secondo la farmacista, la qualità deve essere «un fatto sistemico e oggettivo. Si potrà parlare veramente di qualità – spiega – quando all'interno di tutto il Servizio sanitario nazionale sarà praticato un percorso omogeneo. Il dato positivo è che il Ministero è orientato a confermare la qualità in sanità come elemento imprescindibile delle prestazioni».

Quali sono le indicazioni che Sifo dà ai farmacisti? «Chi si impegna in percorsi di gestione della qualità cambia il proprio *modus operandi* in modo profondo – risponde Cattaneo –, ma è bene avere sempre presenti pochi, significativi indicatori, che consentano di misurare i risultati delle attività, in termini di efficienza e di efficacia».