

La qualità nella Medicina della Riproduzione

L'assicurazione qualità' in medicina della riproduzione

Oggi, nel mondo, anche una azienda che eroga servizi nella Sanità sia privata che pubblica, può scegliere di certificarsi, ossia di garantire che ciò che dichiara al cliente/paziente come servizio offerto sia corrispondente a ciò che effettivamente fornisce.

Per questo la certificazione implica un notevole impegno e non è da considerarsi un punto di arrivo, ma solo una tappa del viaggio per il miglioramento continuo.

Il primo vero passo di questo cammino è "credere" in una cultura di gestione totale della qualità. Per questo motivo bisogna ripensare la propria organizzazione allineandosi alle indicazioni che provengono dalle norme ISO (International Standard Organization) della serie 9000.

I venti punti della norma garantiscono al cliente/paziente che gli standard qualitativi del servizio siano mantenuti costanti, non solo nella prestazione, ma in tutto il percorso che costituisce gli elementi della prestazione: dall' approvvigionamento dei materiali, ai controlli delle sofisticate strumentazioni dei laboratori e delle sale operatorie, dalle procedure di gestione, alle istruzioni operative delle singole metodiche.

I punti fondamentali delle norme ISO recepite dall' Unione Europea (EN) e dall' Ente di Certificazione Italiano (UNI) sono:

- la definizione chiara e conosciuta a tutti i livelli di una politica della qualità da parte della direzione;
- la definizione chiara e trasparente delle caratteristiche del servizio che si intende erogare (carta dei servizi);
- la garanzia di una valutazione per ogni cliente/paziente delle proprie possibilità di soddisfare realmente quanto richiesto;
- un sistema di qualità documentato nel Manuale della Qualità che definisce le regole del centro e nelle procedure, che sono disposizioni scritte delle competenze e delle responsabilità, per l' individuazione di ogni attore del sistema;
- un' organizzazione in cui il "processo produttivo", cioè le attività che caratterizzano le varie tecniche di PMA, siano ben definite, e documentate e seguano in maniera puntuale le linee guida delle società scientifiche e le disposizioni vigenti in materia;
- un' attenta qualificazione dei sub-fornitori che approvvigionano la struttura di materiali, strumenti e servizi di consulenza anche sanitaria (personale sanitario a rapporto di consulenza);
- una identificazione e rintracciabilità univoca del paziente, della documentazione da lui fornita e del materiale biologico di sua appartenenza;
- una controllata conservazione e movimentazione del materiale genetico (ad esempio: crioconservazione dei gameti ed embrioni);
- addestramento e formazione permanente o pianificata di tutti gli operatori;



assistenza accurata del cliente/paziente e monitoraggio della soddisfazione sia del cliente esterno, sia dei clienti interni al sistema stesso.

Per questi motivi, un centro PMA che voglia realmente assicurare la qualità del proprio servizio deve "modellare" la propria organizzazione per garantire una sempre elevata efficacia, migliorando la propria efficienza, non più soltanto con lo strumento del "buon senso e coscienza", ma con strumenti organizzativi che diano chiara evidenza oggettiva degli standard di qualità del servizio erogato.

S.I.S.M.E.R.® ha ottenuto l' 8 aprile 1998 la certificazione UNI EN ISO 9002 da CERTIQUALITY, uno dei più prestigiosi Istituti di Certificazione Europea, la cui capacità di vigilanza e controllo avviene attraverso periodiche ispezioni. Dal 19/06/2003 il sistema qualità di S.I.S.M.E.R. è divenuto conforme alle nuove norme UNI-EN-ISO 9001:2000

Il cliente/paziente che desidera avere maggiori informazioni riguardo il sistema ISO 9002 può rivolgersi, previo appuntamento, a dott. Daniele Barnabè (gruppo Assicurazione Qualità di S.I.S.M.E.R.®).