

# Amiqua: un progetto al servizio della qualità della salute



di Rachele Settesoldi

**AMQUA** significa “Associati per il **M**iglioramento della **Q**ualità e per l’**A**ccreditamento dei servizi sanitari” ed è un progetto che, finanziato dalla regione Toscana nell’ambito dei programmi d’iniziativa regionale e d’innovazione formativa con fondi della Comunità Europea, è stato promosso dal CNV in collaborazione con le Asl di Lucca e di Livorno. Il progetto prevede, altresì, il coinvolgimento dell’ASL di Firenze nonché di alcuni partner trasnazionali quali la Grecia. E mira a realizzare progetti di miglioramento della qualità, che possono essere di riferimento anche in altri contesti territoriali. Nonostante la tradizionalità degli ambiti d’intervento, quali la sanità e il terzo settore, il progetto si connota indubbiamente per la marcata innovatività in ordine agli obiettivi perseguiti. **AMQUA**, invero, si rivolge in pari misura a coloro che, in veste istituzionale e non, da sempre operano nel settore sociosanitario, ossia ai di-

pendenti delle Asl, ai dipendenti delle organizzazioni del terzo settore e alle organizzazioni di volontariato. Ed ha lo scopo di formare e qualificare, tra questi soggetti, degli “animatori” che siano in grado di favorire l’interazione e la collaborazione tra le Asl e gli enti *non profit* attivi in sanità affinché predispongano, gestiscano e attuino congiuntamente dei programmi volti al miglioramento della qualità delle prestazioni sanitarie dal lato degli utenti.

Come è stato efficacemente sostenuto da qualcuno, il progetto mira, in definitiva, a creare degli “elfi” al servizio della qualità della salute. Spesso, infatti, i cittadini che vengono in contatto con la struttura ospedaliera si lamentano non tanto del mancato conseguimento del risultato terapeutico, quanto piuttosto dei tempi, dei luoghi e dei modi con cui lo stesso viene realizzato, esprimendo un senso d’insoddisfazione in ordine alla qualità della prestazione erogata così come è stata dagli stessi percepita.



Ed è proprio al superamento di questi problemi cui tende il progetto Amiqua, mediante la creazione di una rete tra la struttura sanitaria e il terzo settore, e soprattutto mediante la promozione e la valorizzazione delle esperienze di solidarietà tra le più innovative in tal senso. In particolare il progetto si rivolge al volonta-

riato, che da sempre si fa portavoce dei bisogni degli utenti e tenta di supplire alle deficienze riscontrate, talora anche erogando direttamente servizi alle persone "accessori" che contribuiscono ad assicurare quel benessere dei pazienti e che il Servizio Sanitario Nazionale non sempre è in grado di garantire.

Ad avallare l'innovatività e la meritevolezza del progetto milita, poi, la stessa normativa. L'esigenza di migliorare la qualità delle prestazioni sanitarie dal lato degli utenti è stata, infatti, recepita tanto a livello comunitario, quanto a livello nazionale. Se da un lato, infatti, gli stati membri dell'Organizzazione Mondiale della Sanità per la Regione Europea hanno approvato un documento di riforma dei sistemi sanitari (Carta di Lubiana del 18.06.1996) con cui si ribadisce la necessità di "dar voce ai cittadini" sui temi della "qualità dei servizi nell'interazione paziente/erogatore, nella gestione delle liste d'attesa e per il seguito dato ai reclami", dall'altro lato una simile scelta è stata condivisa dal legislatore italiano il quale, nell'ambito della disciplina di riforma del sistema sanitario, ha approntato – anche delegando le Regioni - degli strumenti *ad hoc* finalizzati al miglioramento della qualità delle prestazioni, assumendo come criterio di riferimento i bisogni dei cittadini – utenti e prevedendo espressamente la partecipazione e il coinvolgimento delle organizzazioni di volontariato e degli organismi di tutela nella fase di programmazione e di miglioramento della qualità delle prestazioni (si pensi in particolare al D.Lvo n. 502/1992 "Riordino della disciplina in materia sanitaria" e al successivo D.Lvo n. 229/1999 "Norme per la razionalizza-



zione del Servizio Sanitario Nazionale a norma dell'articolo 1 della legge 30 novembre 1998, n. 419"). Lo stesso principio dell'accreditamento istituzionale, ancorché ispirato ad una logica di mercato, evidenzia la stringente necessità da parte della struttura sanitaria di ottimizzare in tal senso i servizi erogati.

Diventa, così, prioritario parametrare la qualità della prestazione sanitaria non solo al profilo tecnico – scientifico, ma anche al grado di soddisfacimento del paziente in ordine alle modalità di progettazione e di esecuzione della stessa.

Nonostante l'opportunità concessa dal legislatore, però, la normativa richiamata, a oggi stenta a trovare applicazione, come del resto è emerso anche dai risultati di un'indagine svolta dal CNV nell'ambito della ricerca "Qualità dei servizi sanitari, ruolo del volontariato e delle altre forme di privato sociale" (convenzione CNR). Sotto la spinta del rispetto dei termini fissati dal Ministero della sanità per uniformarsi al dettato normativo, la P.A. ha, infatti, provveduto alla elaborazione e sperimentazione a livello regionale di indicatori di qualità per la messa a punto di un sistema più rispondente alle esigenze dei malati nonché all'adozione della carta dei servizi: in tutti questi casi, però, è mancato il coinvolgimento affettivo e ampio delle organizzazioni di volontariato.

In questo contesto, allora, il progetto AMIQUA raccoglie la "sfida" lanciata dal legislatore e mira a dare una concreta attuazione alla disciplina vigente, formando appunto dei soggetti che avranno il compito di sostenere le organizzazioni del terzo settore nella individuazione dei bisogni dei cittadini – utenti e, nel contempo, di facilitare e favorire la collaborazione tra tali organismi e la struttura sanitaria affinché tali bisogni vengano soddisfatti mediante l'attivazione di sistemi di miglioramento continuo della qualità.