

La qualificazione del personale sanitario: fondamento per la qualità e l'accreditamento dei servizi sanitari

Vincenzo Iaconianni - ICMED, Italia

Pubblicato: 25/06/2025 | DOI: 10.82098/icmed-mag.2025.03.005

ABSTRACT

La qualità di un'organizzazione sanitaria non dipende esclusivamente da tecnologie avanzate o da protocolli innovativi, ma soprattutto dalla competenza delle persone che vi operano. La...

La qualità di un'organizzazione sanitaria non dipende esclusivamente da tecnologie avanzate o da protocolli innovativi, ma soprattutto dalla competenza delle persone che vi operano. La qualificazione e la gestione delle competenze del personale costituiscono un elemento essenziale per garantire la sicurezza, l'efficacia e l'appropriatezza delle prestazioni sanitarie. In un contesto in cui i requisiti di qualità sono sempre più normati e verificabili, la preparazione del personale diventa un elemento strategico per il raggiungimento e il mantenimento dell'accreditamento istituzionale o volontario.

Un principio condiviso a livello internazionale

L'accreditamento rappresenta oggi uno strumento diffuso per assicurare la conformità a requisiti prestabiliti in termini di strutture, processi e risultati. Sia nei sistemi di accreditamento nazionali, sia in quelli internazionali, la qualificazione del personale è considerata un prerequisito indispensabile. Gli standard di riferimento, pur variando in funzione del contesto applicativo (es. centri trapianto, servizi trasfusionali, laboratori, PMA, biobanche), presentano una convergenza sostanziale su alcuni principi fondamentali:

- Ogni figura professionale deve essere **adeguatamente formata prima di assumere compiti operativi**.
- La formazione deve essere **continuativa**, con aggiornamenti coerenti con l'evoluzione normativa, tecnologica e organizzativa.
- È necessario implementare sistemi di **valutazione periodica delle competenze**, con evidenza oggettiva della loro acquisizione e mantenimento.

La logica alla base di tali requisiti è chiara: un'organizzazione può garantire prestazioni di qualità solo se dispone di professionisti adeguatamente preparati, monitorati e supportati nello sviluppo delle proprie capacità.

Perché è fondamentale investire nella gestione delle competenze

1. Sicurezza del paziente e mitigazione del rischio clinico

Una delle principali finalità dell'accreditamento è la prevenzione degli eventi avversi e il miglioramento della sicurezza del paziente. Personale non adeguatamente qualificato può commettere errori diagnostici, terapeutici o organizzativi che mettono a rischio l'esito delle cure. Al contrario, un professionista preparato:

- conosce in modo approfondito i protocolli e le linee guida;
- è in grado di riconoscere situazioni critiche e intervenire tempestivamente;
- interagisce correttamente con il sistema documentale e i dispositivi tecnologici;
- adotta un comportamento coerente con la cultura della sicurezza.

La formazione, dunque, non è solo un dovere etico e deontologico, ma uno strumento operativo per la riduzione del rischio clinico e la promozione di un ambiente sicuro.

2. Affidabilità e standardizzazione dei processi operativi

Ogni processo assistenziale o tecnico richiede precisione, coerenza e tracciabilità. In particolare, nelle strutture complesse (come i programmi di trapianto, i laboratori analitici o le banche di tessuti), la presenza di personale non sufficientemente preparato può generare variabilità nei risultati e compromettere l'efficacia dell'intero sistema. La qualificazione del personale permette:

- una maggiore aderenza alle procedure operative standard (SOP);
- la standardizzazione delle attività, riducendo l'eterogeneità delle pratiche;
- la tracciabilità delle responsabilità, elemento essenziale per audit e revisioni.

Ogni operatore rappresenta un nodo critico nella catena della qualità: un errore in una singola fase può compromettere l'intero processo.

3. Conformità normativa e superamento delle ispezioni

Negli ultimi anni, gli enti regolatori e ispettivi hanno aumentato il livello di approfondimento delle verifiche, richiedendo evidenze documentali puntuali sulla formazione e sulle competenze

del personale. Le non conformità più frequenti, infatti, riguardano proprio:

- la mancanza di registri aggiornati delle competenze;
- l'assenza di autorizzazioni formali all'esecuzione di attività critiche;
- la carenza di piani formativi annuali strutturati;
- la scarsa tracciabilità dei percorsi formativi individuali.

L'adozione di un sistema strutturato per la gestione delle competenze, pertanto, consente non solo di garantire la conformità agli standard, ma anche di affrontare con serenità qualunque ispezione o audit esterno.

4. Valorizzazione delle risorse umane e sviluppo organizzativo

La gestione delle competenze rappresenta anche uno strumento di valorizzazione del capitale umano. Un'organizzazione che investe nella formazione:

- promuove la crescita professionale dei propri operatori;
- rafforza il senso di appartenenza e la motivazione interna;
- migliora il clima organizzativo e la capacità di attrarre nuovi talenti;
- garantisce continuità operativa e sostenibilità a lungo termine.

Inoltre, nei contesti soggetti a turnover o a introduzione di nuove tecnologie, disporre di un sistema per la rapida riqualificazione del personale rappresenta un vantaggio competitivo.

Cosa richiedono concretamente gli standard

Gli standard di accreditamento, sia nazionali che internazionali, stabiliscono criteri puntuali in merito alla qualificazione del personale. Di seguito i requisiti più ricorrenti:

- **Registro delle competenze individuali**

Ogni operatore deve essere associato a un profilo di competenze che includa titoli di studio, esperienze professionali, formazioni ricevute e attività autorizzate. Questo registro deve essere costantemente aggiornato e archiviato.

- **Formazione iniziale obbligatoria**

Prima dell'assunzione di incarichi operativi, l'operatore deve ricevere una formazione specifica sulle procedure, sui rischi associati al ruolo e sugli standard applicabili. Questa formazione va documentata e verificata.

- **Piano formativo annuale**

Deve essere definito un piano formativo coerente con i bisogni dell'organizzazione, con i

cambiamenti normativi e con le innovazioni tecnologiche. Il piano deve includere sia formazione generale sia formazione specifica per area di competenza.

- **Valutazione delle competenze**

L'organizzazione deve prevedere modalità di verifica periodica delle competenze (test, simulazioni, audit, osservazioni in affiancamento). Le valutazioni devono essere registrate e utilizzate per decidere eventuali riqualificazioni o aggiornamenti.

- **Autorizzazione formale allo svolgimento delle attività**

Ogni operatore deve essere esplicitamente autorizzato a svolgere attività tecniche, cliniche o gestionali, in base alle proprie competenze verificate. Le autorizzazioni devono essere tracciate e sottoposte a revisione periodica.

- **Tracciabilità e digitalizzazione del sistema formativo**

È fortemente raccomandato l'uso di strumenti informatici per la gestione centralizzata di dati, documenti, scadenze formative e report. L'adozione di un sistema informatizzato facilita la gestione quotidiana e il rispetto dei requisiti ispettivi.

La documentazione come garanzia di qualità

La validità del sistema formativo non si misura solo dalla qualità della didattica o dei contenuti, ma anche dalla capacità di **dimostrare, in maniera oggettiva e tracciabile**, che ogni operatore è effettivamente qualificato per le attività che svolge. Pertanto, è indispensabile:

- mantenere archivi aggiornati e facilmente accessibili;
- conservare attestati, schede di valutazione, verbali di affiancamento;
- predisporre indicatori di efficacia formativa e analisi dei fabbisogni;
- predisporre dashboard sintetiche per la direzione e per gli auditor esterni.

Conclusione

La qualificazione del personale non è un obbligo formale imposto da norme o standard, ma un **fattore strategico** per la qualità, la sicurezza e l'affidabilità di ogni organizzazione sanitaria. Investire nella gestione strutturata delle competenze significa:

- ridurre i rischi;
- aumentare la qualità percepita;
- migliorare l'efficacia operativa;
- garantire la sostenibilità organizzativa.

Le organizzazioni che pongono al centro il valore delle persone sono quelle che, con maggiore probabilità, raggiungono e mantengono livelli di eccellenza e sono capaci di affrontare con

solidità le sfide future della sanità.

Citazione suggerita:

Iaconianni V. La qualificazione del personale sanitario: fondamento per la qualità e l'accreditamento dei servizi sanitari. ICMED Magazine. 2025;2025(3). doi:10.82098/icmed-mag.2025.03.005