



Metodi e strumenti per il controllo
dei processi: certificazione ed
accreditamento

I documenti del SGQ un peso o un supporto ?

Relatore: Dott.ssa Maria Rita Cavallo
ASL TO 3 Pinerolo



L'approccio alla qualità

Implementare un Sistema di gestione per la
qualità, qualunque sia il modello assunto
come riferimento, presuppone un'analisi
organizzativa ossia identificare i processi e
descriverli:

*un'analisi dettagliata dell'attività
quotidiana*

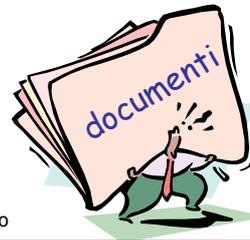


Relatore: Dott.ssa Maria Rita Cavallo ASL TO 3 Pinerolo



L'approccio alla qualità

Tutti i modelli per la definizione di un sistema qualità richiedono la scrittura di documenti.



Relatore: Dott.ssa Maria Rita Cavallo ASL TO 3 Pinerolo



L'approccio alla qualità

PRIMA CRITICA.....

TROPPIA CARTA!



Relatore: Dott.ssa Maria Rita Cavallo ASL TO 3 Pinerolo



Troppa carta?

Se prodotta unicamente per rispondere a requisiti "normativi" senza tenere in considerazione le reali esigenze della struttura e degli operatori, la documentazione del sistema qualità è **burocratica, inefficace, demotivante e quindi inutile e dannosa**

Relatore:Dott.ssa Maria Rita Cavallo ASL TO 3 Pinerolo



L'approccio alla qualità

La qualità non è la produzione di grandi quantità di documenti ma la produzione di documenti utili all'organizzazione

Relatore:Dott.ssa Maria Rita Cavallo ASL TO 3 Pinerolo





L'approccio alla qualità

Il sistema documentale deve essere un
supporto alla gestione per la qualità
non il cardine del sistema qualità

Relatore:Dott.ssa Maria Rita Cavallo ASL TO 3 Pinerolo



L'approccio alla qualità

La documentazione è
indispensabile, importante, ed efficace
quando è prodotta per rispondere alle
esigenze dei professionisti e
dell'organizzazione

Relatore:Dott.ssa Maria Rita Cavallo ASL TO 3 Pinerolo



L'approccio alla qualità

La documentazione serve per:

- gestire in maniera controllata attività complesse e a rischio;
- rendere omogenei i comportamenti al più alto livello possibile, coerentemente con quello che è lo stato dell'arte e delle conoscenze.

Relatore:Dott.ssa Maria Rita Cavallo ASL TO 3 Pinerolo



Sistema di gestione della documentazione

Strumento organizzativo per:

- fornire informazioni
- individuare responsabilità
- descrivere e condividere modalità operative
- dichiarare obiettivi

Relatore:Dott.ssa Maria Rita Cavallo ASL TO 3 Pinerolo



Documenti Generali

Procedure che descrivono sequenze di attività e inter-relazione fra soggetti

Istruzioni operative che operano una standardizzazione di specifiche attività

Modulistica di supporto alle attività

Relatore: Dott.ssa Maria Rita Cavallo ASL TO 3 Pinerolo



Documenti utilizzabili in un sistema qualità

- Documenti Generali (es. Manuale SGQ, regolamenti, Carta dei Servizi)
- Procedure
- Istruzioni Operative
- Moduli

Relatore: Dott.ssa Maria Rita Cavallo ASL TO 3 Pinerolo



Documenti generali

Sono documenti che possono avere un carattere descrittivo, informativo o di indirizzo (manuale qualità, piano di organizzazione, atto aziendale e carta dei servizi) oppure possono avere carattere cogente (regolamenti).

Relatore:Dott.ssa Maria Rita Cavallo ASL TO 3 Pinerolo



Procedure

Documenti con cui si descrivono i processi, si specificano gli obiettivi, le responsabilità, gli indicatori e le registrazioni necessarie per il controllo del processo stesso.

Relatore:Dott.ssa Maria Rita Cavallo ASL TO 3 Pinerolo



Come descrivere il processo?



Relatore: Dott.ssa Maria Rita Cavallo ASL TO 3 Pinerolo



Istruzioni Operative

Documenti che definiscono **COME** un operatore deve eseguire una attività che si ritiene critica, di cui si vuole garantire la ripetitività indipendentemente da chi la svolge

Relatore: Dott.ssa Maria Rita Cavallo ASL TO 3 Pinerolo



Strumenti di registrazione: moduli

Strumenti per *dare evidenza* e
rintracciabilità di un'attività e
garantirne la verificabilità nel tempo

Relatore:Dott.ssa Maria Rita Cavallo ASL TO 3 Pinerolo



Considerazione

Tutti i modelli di riferimento per la
gestione della qualità richiedono che il
sistema documentale sia organizzato e
gestito secondo regole specifiche

Relatore:Dott.ssa Maria Rita Cavallo ASL TO 3 Pinerolo



Considerazione

È importante garantire il non utilizzo di documenti superati e quindi di informazioni che potrebbero indurre in errore

Relatore:Dott.ssa Maria Rita Cavallo ASL TO 3 Pinerolo



Considerazione

È importante standardizzare le modalità di redazione dei documenti per consentirne un utilizzo più immediato anche da parte di operatori di altre strutture

Relatore:Dott.ssa Maria Rita Cavallo ASL TO 3 Pinerolo



Considerazione

È importante definire le responsabilità di redazione approvazione verifica ed emissione dei documenti al fine di evitare la proliferazione di documenti senza controllo

Relatore:Dott.ssa Maria Rita Cavallo ASL TO 3 Pinerolo



Considerazione

In sintesi ogni documento dovrebbe almeno riportare:

- ❖ la data di emissione
- ❖ la revisione
- ❖ l'indicazione del responsabile dell'approvazione e la sua firma sull'originale

Relatore:Dott.ssa Maria Rita Cavallo ASL TO 3 Pinerolo