

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

I processi direzionali

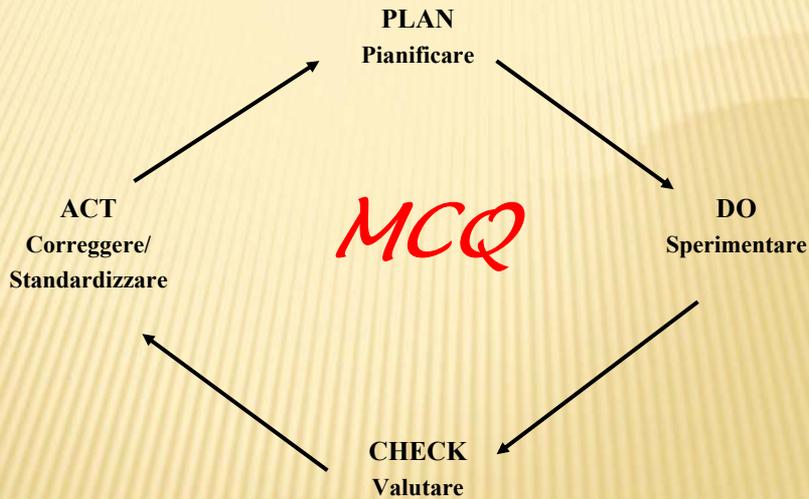
Relatore: Dott.ssa Maria Rita Cavallo ASL TO 3 Pinerolo

GLI 8 PRINCIPI DEL TQM

Organizzazione orientata al cliente
Leadership
Coinvolgimento del personale
Approccio basato sui processi
Approccio sistemico della gestione
Miglioramento continuativo
Approccio basato sui fatti
Rapporto di reciproco beneficio con i fornitori

Relatore: Maria Rita Cavallo ASL TO 3 Pinerolo

Il ciclo PDCA



Relatore Dott.ssa Maria Rita Cavallo ASLTO 3 Pinerolo

GLI ELEMENTI DI UN SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ' ISO 9001

RESPONSABILITÀ DELLA DIREZIONE

- Impegno della direzione
- Attenzione focalizzata al cliente
- Politica per la qualità
- Pianificazione
- Responsabilità, autorità e comunicazione
- Riesame da parte della direzione

GLI ELEMENTI DI UN SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' ISO 9001

GESTIONE DELLE RISORSE

- Messa a disposizione delle risorse
- Risorse umane
- Infrastrutture
- Ambiente di lavoro

Relatore Dott.ssa Maria Rita Cavallo ASLTO 3 Pinerolo

Orientamento al cliente 1/5



*Le organizzazioni dipendono dai loro clienti e
dovrebbero pertanto*

capire le loro esigenze presenti e future,

rispettare i requisiti del cliente

e mirare a superare le sue aspettative

Orientamento al cliente 2/5



- individuare il/i clienti: utilizzatori del prodotto/servizio; soci; fornitori; personale interno; ambiente esterno (società, ecologia, ecc.)
- identificare le necessità del cliente e le sue attese in termini di: tipologia di prestazioni, caratteristiche del servizio, ecc.

Orientamento al cliente 3/5



- far conoscere tali necessità a tutta l'organizzazione e motivare il personale nel perseguire le necessità individuate
- studiare le metodologie di gestione dei processi più adatte a perseguire le necessità individuate
- misurare la soddisfazione del cliente ed attivare le necessarie azioni per migliorare

Orientamento al cliente 4/5



Ma in sanità a questo si aggiunge un aspetto

chi riceve il prodotto/servizio

non è in grado di definire e valutare

tutte le caratteristiche di quanto gli è fornito

Orientamento al cliente 5/5



L'organizzazione sanitaria deve farsi carico di

definire le *caratteristiche* influenti *sull'efficacia e l'appropriatezza* delle prestazioni offerte

e

sviluppare idonei *sistemi di monitoraggio* di tali caratteristiche

Leadership 1/4

I responsabili devono stabilire unità di intenti e di indirizzi nell'organizzazione

Essi dovrebbero creare e mantenere

un ambiente interno

che coinvolga pienamente il personale nel perseguimento degli obiettivi dell'organizzazione

Leadership 2/4

responsabili che, più che dare ordini,

creino le condizioni adatte

affinché le persone conoscano gli obiettivi e li possano raggiungere



Leadership 3/4

Questo significa che i Manager devono:

- capire le esigenze dei clienti e di tutte le parti interessate e rispondere in modo appropriato
- avere iniziative e guidare con l'esempio
- avere una chiara visione del futuro dell'organizzazione

Leadership 4/4

Questo significa che i Manager devono:

- definire dei valori e modelli etici per tutti i livelli dell'organizzazione
- garantire le risorse necessarie e la libertà di agire in modo responsabile e incoraggiare la partecipazione attiva e riconoscere i contributi forniti delle persone

LA LEADERSHIP

Porta i seguenti benefici:

Il personale sarà motivato e saranno suoi i traguardi dell'organizzazione

Le attività saranno valutate, rese coerenti e messe in atto in modo unificato

Saranno ridotte le possibilità di non coerente comunicazione tra i diversi livelli dell'organizzazione

Coinvolgimento del personale



Il personale, a tutti i livelli, costituisce l'essenza dell'organizzazione ed il loro pieno coinvolgimento permette di mettere le loro abilità al servizio dell'organizzazione

E' necessario creare le condizioni affinché tutte le persone, a qualsiasi livello, possano gestire in modo consapevole ed intelligente il proprio lavoro.....

Coinvolgimento del personale



... e quindi:

- accettare la responsabilità di risolvere i problemi cercando tutte le opportunità per migliorare
- migliorare le competenze e le conoscenze al fine di accrescere il valore aggiunto dei processi
- essere innovativi e creativi per favorire il raggiungimento degli obiettivi definiti
- essere soddisfatti del proprio lavoro ed orgogliosi di appartenere all'organizzazione

Coinvolgimento del personale



In un *ambiente a elevata professionalità* come è quello sanitario,

la capacità di coinvolgimento e valorizzazione delle persone

permette di esprimere il potenziale dell'intera organizzazione

non riducendo il prodotto/servizio offerto ad una semplice somma di contributi individuali

IL COINVOLGIMENTO



Porta i seguenti benefici:

Il valore aggiunto delle prestazioni è amplificato

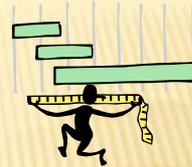
(ci si avvicina più facilmente all'eccellenza)

Sinergia nello svolgersi delle azioni (migliora l'efficienza)

Presenza di coscienza della propria (cor)responsabilità

Partecipazione attiva al miglioramento

Decisioni basate su dati di fatto

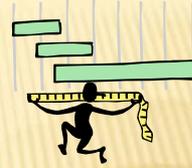


*Le decisioni efficaci si basano
sull'analisi di dati e di
informazioni*

I dati e le informazioni attendibili sono il **linguaggio**
che l'azienda deve parlare

Essi costituiscono l'elemento essenziale per l'attività di
miglioramento

Decisioni basate su dati di fatto



Spesso l'ambiente sanitario viene *accusato* di *autoreferenzialità*

Introducendo la capacità di parlare di dati e di informazioni certe si potrà superare tale cultura

sia con riferimento agli aspetti più gestionali che a quelli più professionali

LE DECISIONI BASATE SU DATI DI FATTO (EVIDENCE BASED MEDICINE)

Portano i seguenti benefici:

Decisioni razionali

Fanno aumentare l'autorevolezza (non ci si inventa alcunchè)

Qualificano ulteriormente le prestazioni erogate ed il miglioramento

Rapporti di reciproco beneficio con i fornitori



*Un'organizzazione ed i suoi fornitori sono
interdipendenti
ed un rapporto di reciproco beneficio
migliora, per entrambi, la capacità di creare valore*

LA PARTNERSHIP

Porta i seguenti benefici:

Maggiore capacità di creare valore con
reciproco vantaggio

Maggiore flessibilità al mutare delle
condizioni di mercato

Ottimizzazione di costi e risorse

LA PARTNERSHIP (OUTSOURCING)

Sempre più presente in sanità:

servizi di sorveglianza

lavanderia

servizio mensa, cucine e ristorazione

manutenzione degli impianti, del software

servizi di trasporto pazienti

prestazioni diagnostiche (RMN) ...

prestazioni terapeutiche (Emodinamica, interventi
ortopedici con robotica...)