

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

## **Produrre servizi con un approccio per processi**

Relatore Dott.ssa Maria Rita Cavallo ASL TO 3 Pinerolo



### **Approccio per processi**

*Un risultato desiderato si ottiene con maggiore efficienza  
quando  
le relative attività e risorse sono gestite come un processo*

## Approccio per processi



Il prodotto/servizio erogato da una struttura sanitaria è tipicamente frutto di un percorso articolato tra **professionalità, unità operative e servizi differenti**,  
*rispondenti a livelli gerarchici diversi, a volte localizzati in strutture distanti*

## Approccio per processi



Solo pianificare la realizzazione dei prodotti/servizi con una logica di processo può permettere ***comportamenti coerenti*** da parte di tutti gli attori professionali coinvolti

## **L'approccio per processi (non più per funzioni)**

Porta i seguenti benefici:

Efficace uso delle risorse e, pertanto, minori costi e cicli più brevi

Migliori risultati, più coerenti, prevedibili

Più agevole focalizzazione delle priorità dei miglioramenti

## **Approccio per processi**

Un'organizzazione, per funzionare efficacemente, deve individuare e gestire numerose attività collegate tra di loro.

Un'attività, che utilizza risorse e che è gestita per consentire la trasformazione di elementi in ingresso in elementi in uscita, può essere considerata come un processo.

## Approccio per processi

Spesso l'elemento in uscita da un processo costituisce direttamente l'elemento in ingresso per un processo successivo.

L'applicazione di un sistema di processi nell'ambito di un'organizzazione, unitamente all'identificazione e alle interazioni di questi processi nonché alla loro gestione, viene denominata "approccio per processi".

## Cosa vuol dire "Approccio basato sui processi" ?

### **Identificare e descrivere i processi comprendendo:**

Identificazione degli obiettivi dei processi

Identificazione degli elementi in input e degli output (outcome)

Identificazione delle interfacce

Identificazione dei clienti interni ed esterni

I metodi di controllo e le attività di monitoraggio dell'andamento dei processi

Identificazione dei processi di supporto

Identificazione dei responsabili dei processi

## Il process-owner

Colui che è detentore della responsabilità del processo e del suo andamento e che è in grado di governarlo anche in relazione al mantenimento della sua integrazione con la rete dei processi e con i processi di supporto e direzionali.

## Macro-suddivisione per “tipologie” di processi

