

**Metodi e strumenti per il controllo del processo:
Certificazione ed accreditamento**

Il processo di miglioramento

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

**Sistema di monitoraggio e gestione del
miglioramento**

Necessità di interpretare il concetto di

sistema

non come un insieme di prescrizioni ma come un
approccio che porta l'organizzazione a

*confrontarsi in modo efficace con la propria capacità
di creare un valore*

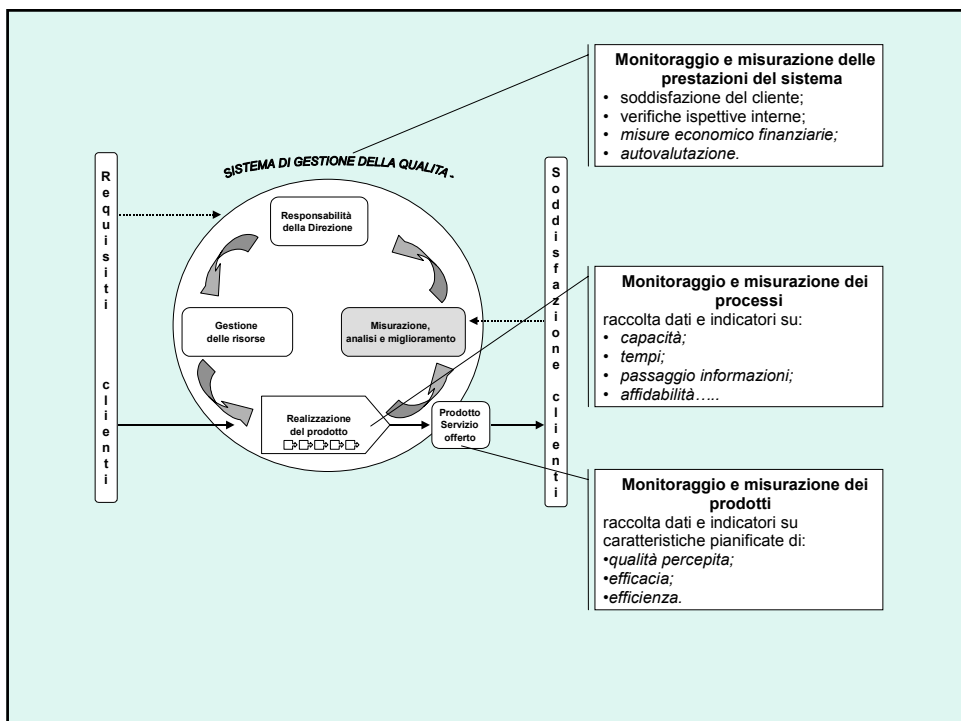
Sistema di monitoraggio e gestione del miglioramento

E' possibile identificare tre livelli

monitoraggio e misurazione delle prestazioni del sistema

• *monitoraggio e misurazione dei processi*

• *monitoraggio e misurazione dei prodotti*



Fonti per l'informazione sulla soddisfazione dell'utente

I Reclami

Le Comunicazioni Dirette

I Questionari e le Indagini

Attività per la Raccolta e l'analisi dei Dati

I Gruppi di Attenzione (Conferenza Sanitaria Cittadina)

Le Organizzazioni dei Consumatori (Tribunale Diritti del Malato, Associazioni di Volontariato)

I Rapporti Sui Diversi Mass Media

Gli Studi di Settore

Misurazione dei processi

La capacità (ad ottenere i risultati pianificati)

di I tempi reazione (gestione dell'emergenza)

I tempi di attraversamento (ciclo di vita) (DRG's, TAT)

I rendimenti (efficacia ed efficienza del personale)

La riduzione degli sprechi

L'utilizzazione delle tecnologie (TAC ed RMN)

La ripartizione e riduzione dei costi

...

Misurazione dei prodotti/servizi

La qualità degli output (precisione, accuratezza, guarigione)

I risultati di outcome

La qualità del servizio reso

I tempi di attesa per l'erogazione del servizio

...

L'autovalutazione

I livelli di maturità delle organizzazioni sono 5 :

1. Nessun approccio formale
2. Approccio reattivo
3. Approccio di sistema formale stabile
4. Viene enfatizzato il miglioramento continuo
5. Prestazioni di alto livello competitivo

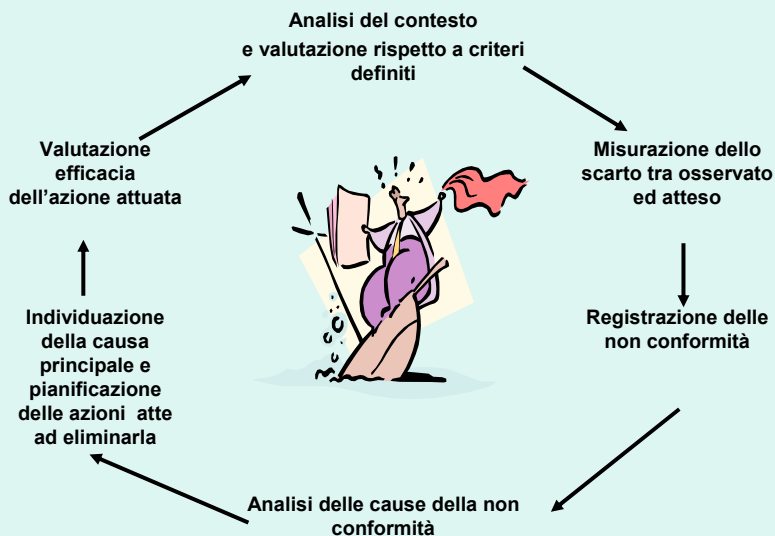
L'autovalutazione - II

Non sostituisce le V.I.I.

Rappresenta un modo non soggettivo di misurare le prestazioni di una organizzazione

Non lascia spazio alle percezioni e/o impressioni

Il ciclo della correzione della qualità



CORREZIONE

Azione per eliminare una non conformità rilevata

- Nota 1 una correzione può essere effettuata anche nell'ambito di una azione correttiva
- Nota 2 una correzione può comportare, per esempio, una rilavorazione o una riclassificazione

(da norma UNI EN ISO 9000:2000)

AZIONE CORRETTIVA

Azione per eliminare la **causa** di una non conformità rilevata, o di altre situazioni indesiderabili rilevate

(da norma UNI EN ISO 9000:2000)

Gli strumenti del miglioramento

Azioni Correttive

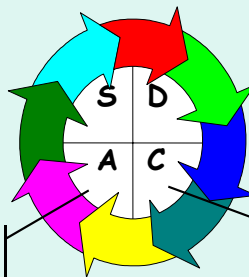
Migliorare la stabilità dei processi

S = (standard) definire uno standard

D = (do) mettere in atto

C = (check) controllare

A = (act) agire per raggiungere lo standard



• Azioni per eliminare le cause di non conformità al fine di prevenire il loro ripetersi

• raccolta dati;
• non conformità;
• reclami;
• indicatori;
• audit ;
• ecc ..



CHI FA CHE COSA?

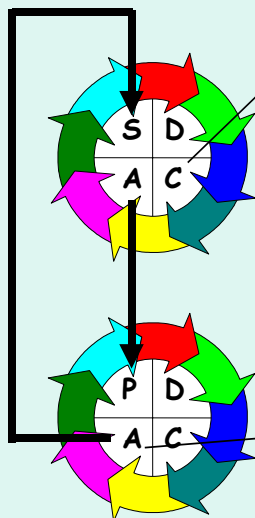
Attività	Responsabilità	Azione
Valutazione rispetto a criteri definiti Registrazione delle non conformità	Auditor	Audit con registrazione accurata di non conformità
Analisi delle cause di non conformità	Il valutato con l'eventuale aiuto di un facilitatore aziendale	Riunioni con utilizzo di strumenti della qualità es. brainstorming
Individuazione della causa principale e pianificazione	Il valutato con l'eventuale aiuto di un facilitatore aziendale	Riunioni con utilizzo di strumenti della qualità es. Pareto, diagramma di Gantt, indicatori di verifica
Verifica dell'attuazione	Il valutato con l'aiuto di un auditor aziendale, ma esterno alla sua struttura	Audit interno
Valutazione efficacia dell'azione correttiva attuata (riesame)	Il valutato con l'eventuale coinvolgimento di un facilitatore aziendale	Analisi ed elaborazione degli indicatori definiti in pianificazione

Definizione azione preventiva

Azione per eliminare la causa di una non conformità potenziale o di una o di altre situazioni potenziali indesiderabili

(da norma UNI EN ISO 9000:2000)

Azioni Preventive



- raccolta dati;
- andamento indicatori di prodotto;
- andamento indicatori di processo;
- raccolta informazioni da personale;
- indagini di soddisfazione;
- audit;
- ecc..

Migliorare la capacità dei processi

P = (plan) pianificare un nuovo standard
D = (do) sperimentare
C = (check) valutare
A = (act) modificare il vecchio standard

- Azioni per eliminare le cause di non conformità potenziali al fine di evitare il loro presentarsi

Definizione azione di miglioramento

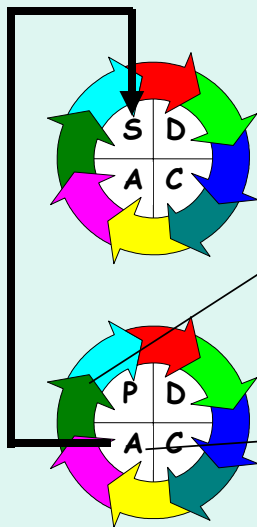
Azione mirata ad accrescere la capacità di soddisfare i requisiti per la qualità

I requisiti possono riguardare aspetti quali l'efficacia l'efficienza o la rintracciabilità

Azioni di Miglioramento

Innalzare gli standard qualitativi

P = (plan) pianificare un nuovo standard
D = (do) sperimentare
C = (check) valutare
A = (act) modificare il vecchio standard



Individuare nuove esigenze e opportunità da:

- autovalutazione;
- individuazione di nuove esigenze;
- confronto con concorrenti;
- inserimento di nuovi metodi e/o tecniche;
- ecc..

• Azioni per elevare il livello qualitativo dei prodotti/servizi offerti e dei processi aziendali