

L'APPROCCIO QUALITY ORIENTED

Elisabetta Simeoni
Unità di Project Management
Dipartimento Dipendenze
ULSS 20 Verona
Regione Veneto

DEFINIZIONI

La qualità è l'insieme delle proprietà e caratteristiche di un prodotto o di un servizio che conferiscono ad esso la capacità di soddisfare esigenze espresse o implicite

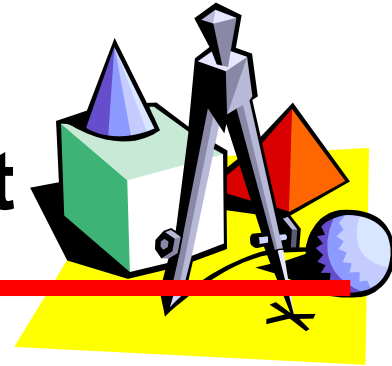
(UNI ISO (8402,1988))

UNI: ente nazionale Italiano di Unificazione

ISO: International Standard Organisation

TQM

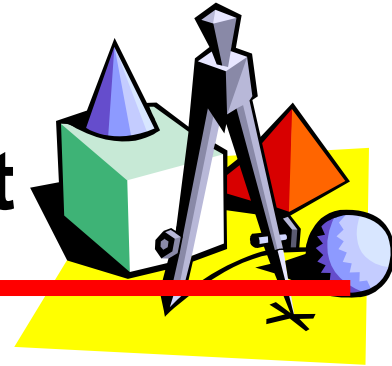
total quality management



Approccio metodologico
centrato sulla valutazione
costante dei costi, dei
processi e dei risultati
al fine di realizzare un
miglioramento continuo

TQM

total quality management



l'estensione a tutta
l'azienda della cultura e
della prassi della Qualità
divenuta un fattore
strategico per la
competizione

TQM

total quality management

**Approccio
CENTRATO SUL
CLIENTE/PAZIENTE**



TQM

total quality management



MANAGEMENT: gestione

QUALITY: qualità

TOTAL: totale

TQM

total quality management

MANAGEMENT:

- Gestione “organizzata”
- Gestire secondo modelli
- Esplicitazione dei modelli
(controllabilità, linee guida, protocolli, procedure WDW...)
- Responsabilità diffusa e
chiara (matrice compiti e responsabilità,
ricostruzione delle catene delle responsabilità)

TQM

total quality management

QUALITY (qualità)

- Uso della Valutazione:
 - Costante nel tempo
 - Contemporanea su RISORSE – PROCESSI – RISULTATI
 - Con un sistema di indicatori
 - Comparativa con STD ritenuti di qualità
- Controllo dei processi utilizzati:
 - Visibili
 - Verificabili
- Centrata sul cliente

TQM

total quality management

TOTAL:

- Approccio globale
- Metodologia “pervasiva” in tutta l’organizzazione
- Tendente sempre a raggiungere “l’ottimo”

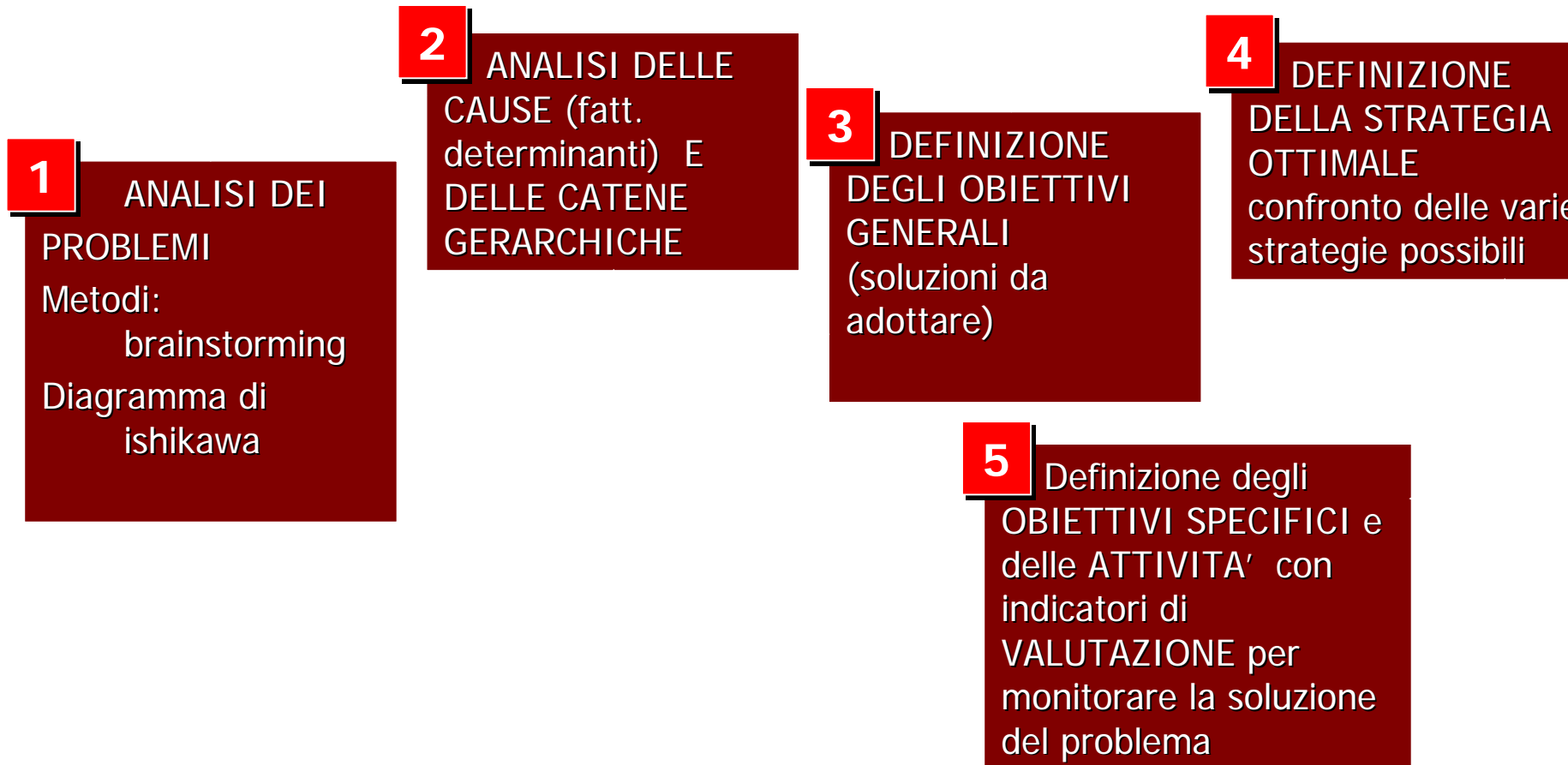
TQM obiettivi

Focalizzazione su:

1. prodotto
2. relazione prodotto/cliente (con valutazioni c.s)
3. Analisi del processo di generazione del prodotto
4. metodi di misurazione valutazione e controllo
5. Intervento costante ed attento al modo di fare le cose alla ricerca di un miglioramento incrementale

La MATRICE PAPS

(Problem analysis & problem solving)



TQM

total quality management

PERCORSO DA EFFETTUARE ALL'INTERNO U.O.:

- **Fotografare la qualità**
- **Identificare le situazioni di non qualità**

- ➡ 1 Perché valutare?
- ➡ 2 Che cosa valutare?
- ➡ 3 Che tipo di valutazione?
- ➡ 4 Quali nuove competenze?



Perché valutare?

- Perché è etico
- Perché è dovuto
- Per poter comprendere e controllare gli effetti delle nostre azioni sulle persone
- Perché è l'unico modo per poter migliorare i nostri interventi

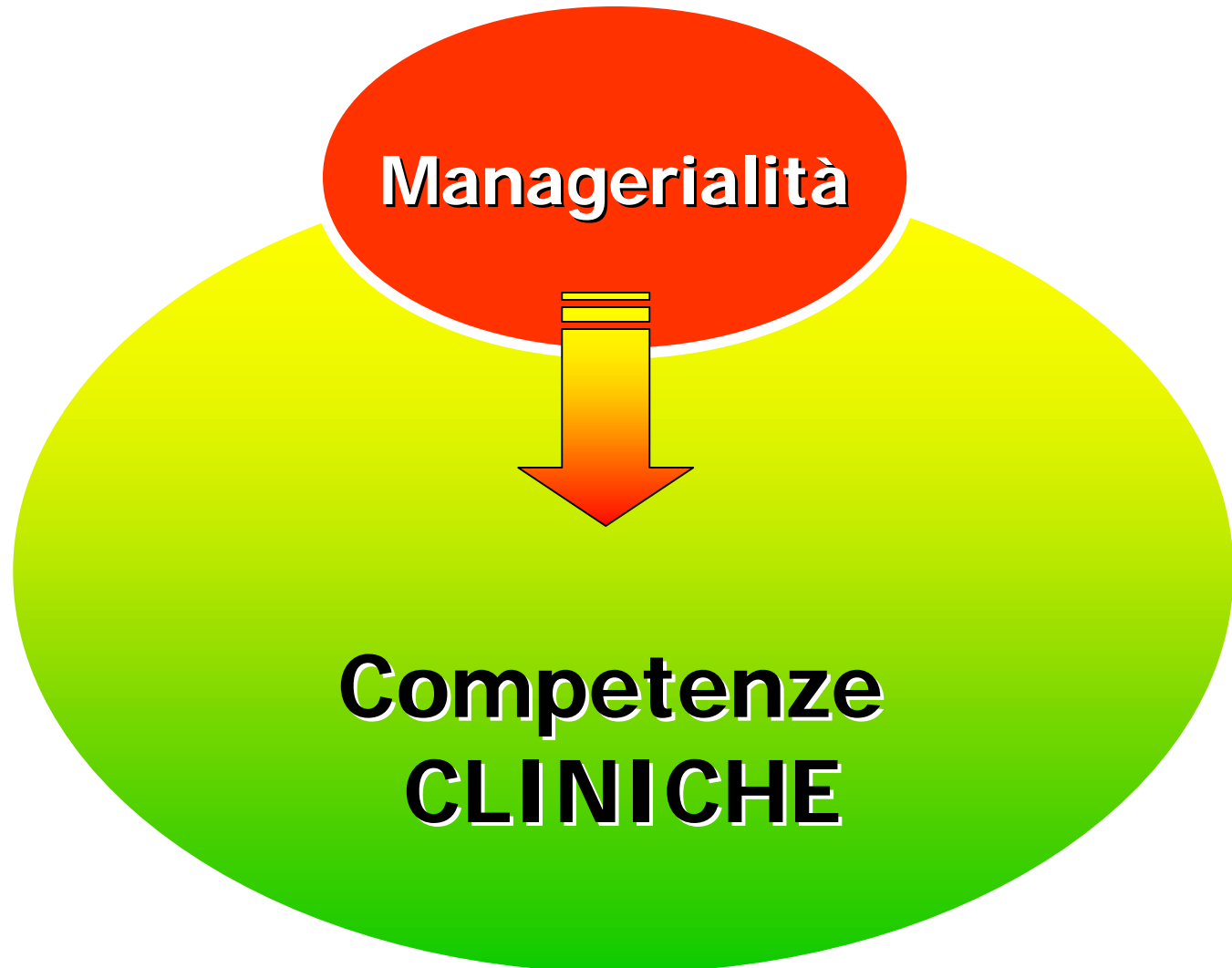
2 ➡ Che cosa valutare?

- Gli effetti degli interventi
- Le prestazioni erogate (volume e qualità)
- I processi utilizzati
- I costi generati
- Il team (bisogni e soddisfazione)

3 ➔ Che tipo di valutazione?

- Standardizzata tra le U.O. (indicatori, tempi e metodi)
- Quantitativa e qualitativa
- Costante e non episodica
- Pragmatica e scientificamente orientata
- Sinergica e Collegata alle attività routinarie (non interferente)
- Finalizzata al miglioramento e non alla critica
- Richiesta come requisito per l'accreditamento (Sert e Comunità ter.)

4 Quali nuove competenze?



VALUTAZIONE “QUALITY ORIENTED”

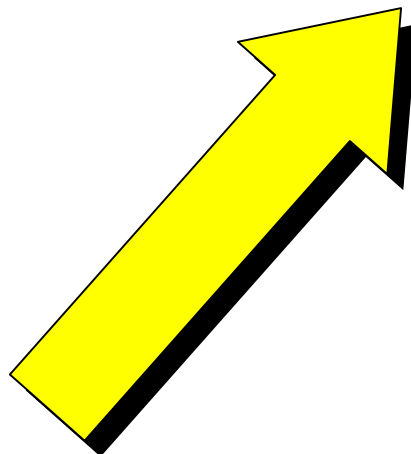
ATTIVITA'
COSTANTE
K

CONTEMPORANEA
ATTENZIONE

IN – PRO – OUT

Q

COMPARAZIONE



La valutazione di qualità
mediante criteri ex-ante

I CRITERI DI QUALITA'

- I criteri di qualità possono essere definiti sulla base della normativa specifica, di linee guida accreditate che definiscono le caratteristiche ed i metodi di qualità, standard fissati dalle varie istituzioni accreditate

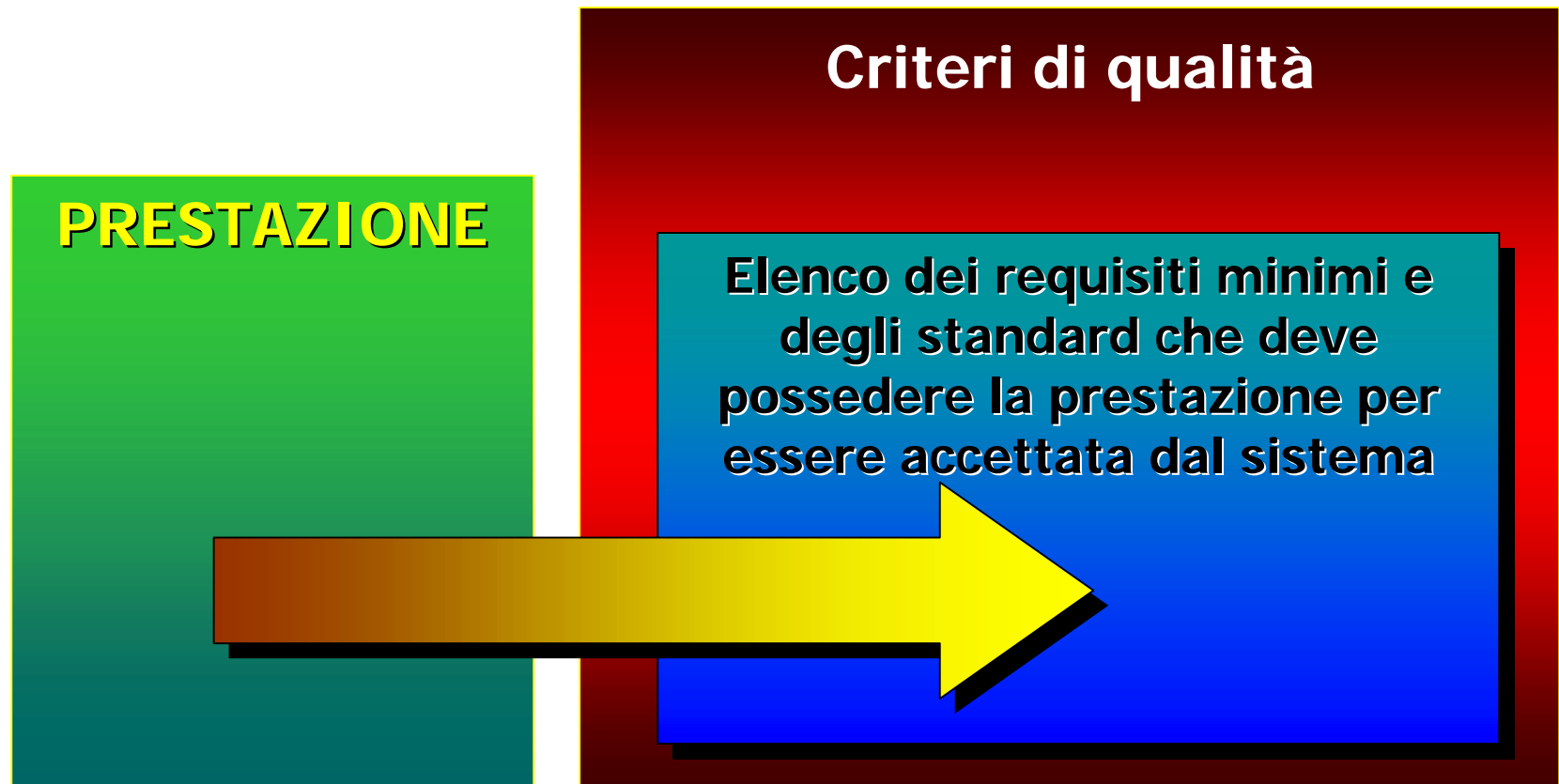
INSERIMENTO EX-ANTE

- Sia i criteri che gli standard devono essere definiti ex-ante
- Gli standard rappresentano in termini quantitativi il valore minimo a cui arrivare per considerare la prestazione raggiunta (“il minimo garantito”)

INSERIMENTO EX-ANTE

- Predichiarare in maniera quantitativa quali saranno i risultati attesi della prestazione risulta utile non solo per valutare la fattibilità dell'intervento stesso e la sua utilità potenziale, ma soprattutto per valutare ex-post se le prestazioni siano state effettivamente erogate e se siano stati rispettati i criteri qualitativi predichiarati

1. DEFINIZIONE DEI CRITERI DI QUALITA' (definizione EXANTE)





1

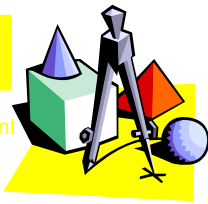
Criteri di QUALITA' ATTESA



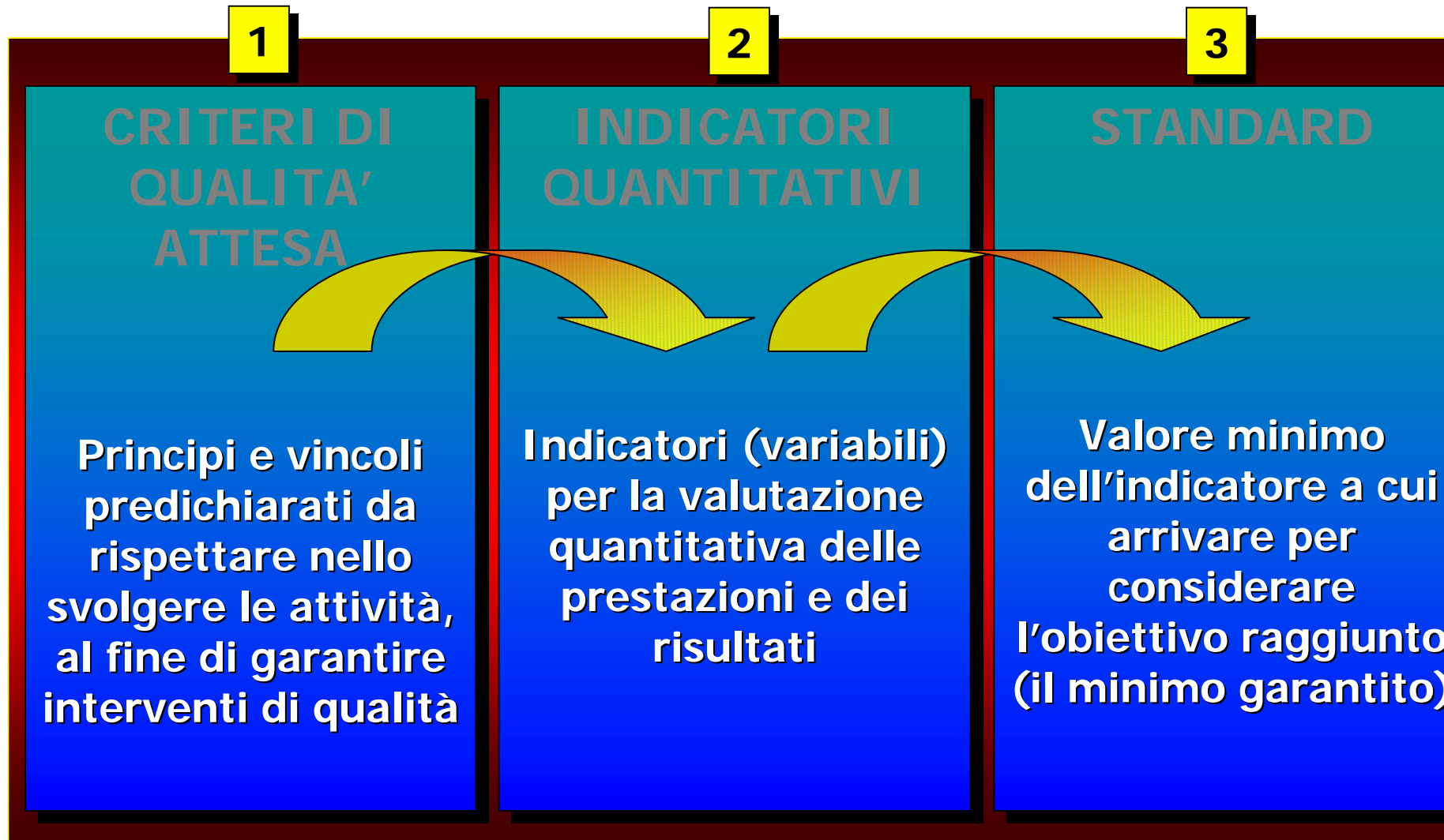
“VINCOLANO L'EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE”

Specificano:

- 1. COME erogarla (tempi, modalità, ecc.)**
- 1. Con quali STANDARD qualitativi minimi**



ALTRI “CORRELATI” OBBLIGATI DEFINIZIONE DELLE PRESTAZIONI



2. DEFINIZIONE DEGLI OBIETTIVI SPECIFICI ED INDICATORI CORRELATI

(definizione EXANTE)

