

## "L'ADOZIONE DI PROCEDURE E LINEE GUIDA PER GARANTIRE LA QUALITA' DELLE CURE"



Gentile Cliente,

come potrà notare da queste brevi righe introduttive, le modalità di gestire i rapporti tra chi richiede le cure e chi le eroga, hanno subito un cambiamento radicale, legato al recepimento nel mondo sanitario delle norme UNI EN ISO che, fino ad oggi, sono state applicate ad aziende che erogavano *beni* molto diversi dal “bene” salute, che è il prodotto della nostra Azienda.

La stessa definizione di “cliente” in luogo del più tradizionale “paziente” dimostra una maggiore attenzione alla qualità del nostro prodotto, al suo gradimento presso l’utenza ed alla volontà di essere in concorrenza con altri erogatori di prestazioni sanitarie.

Tutto questo a beneficio, evidentemente, della collettività e della salute pubblica.

A tale scopo ci siamo dotati di un Sistema gestione Qualità.

Cos’è un Sistema di Gestione della Qualità (SGQ) ?

*Struttura organizzativa, procedure, processi e risorse necessari ad attuare la gestione per la qualità (Definizione UNI EN ISO 9000)*



Per farLe meglio comprendere la figura sopra Le chiariamo il significato di alcuni termini tecnici

- **Efficacia**, è evidentemente quanto normalmente ci si aspetta da noi, significando il termine che quanto si è fatto ha prodotto il risultato atteso.
- **Efficienza** è invece un concetto ben diverso, poiché incorpora il precedente concetto di efficacia abbinando anche il concetto “con il minor impegno di risorse possibile”. Per meglio spiegare, per eliminare le formiche dalla casa si può utilizzare un insetticida o dare fuoco alla casa. In entrambi i casi saremo stati efficaci (ottenimento del risultato) ma solo l’insetticida è anche efficiente, non essendo giustificabile l’enorme spreco derivante dall’altra scelta. Questo concetto è di enorme importanza, poiché una struttura pubblica amministra in nome e per conto del cittadino il denaro che la Regione e lo Stato hanno riservato per le sue cure. Risparmiare ottenendo lo stesso risultato è un dovere!

## Perché un'azienda deve dotarsi di un Sistema di Gestione della Qualità (SGQ) ?

- L'organizzazione dell'azienda non può essere casuale o frutto di consuetudini consolidate ma deve essere ristudiata in funzione dei seguenti aspetti:
  - Il cliente è l'origine e la fine di ogni decisione (non è più il fornitore a dettare le regole)
  - Il servizio deve garantire una qualità costante nel tempo e indipendente dall'operatore che lo eroga all'interno dell'organizzazione





## Il SGQ: una necessità a misura d'azienda

- Nasce da una decisione strategica dell'Azienda che ne prevede la progettazione in base alle proprie esigenze, ai propri obiettivi, ai processi utilizzati, alla dimensione e struttura della organizzazione, al tipo di prodotti/prestazioni/servizi forniti.
- La norma infatti non intende perseguire una strutturazione uniforme dei sistemi di gestione per la qualità, né tanto meno l'uniformità della relativa documentazione, ma definisce i **requisiti del sistema** che insieme con i **requisiti dei prodotti** garantiscono la soddisfazione del cliente.

Aziende <b>senza</b> SGQ	Aziende <b>con</b> SGQ
<b>STRUTTURA ORGANIZZATIVA</b>	
Casuale. Metodo di lavoro tramandato.	<b>Studiata per offrire il miglior prodotto/servizio al minor costo</b> Organigrammi e mansionari Procedure e istruzioni di lavoro Chiarezza di compiti e responsabilità Clima aziendale migliore
<b>PRODUZIONE</b>	
Processi produttivi fuori controllo. Mancanza di specifiche. Mancanza di registrazioni.	Processi analizzati e formalizzati da Procedure e Piani di lavorazione e controllo
Aziende <b>senza</b> SGQ	Aziende <b>con</b> SGQ
<b>EROGAZIONE DEL SERVIZIO</b>	
Interfaccia con il cliente da parte di personale non sempre preparato, sensibile e conscio del ruolo. Qualità erogata dipendente da uno specifico operatore.	Interfaccia con il cliente studiata, con metodologie e comportamenti definiti.
<b>CONTROLLO DEL PRODOTTO E DEL SERVIZIO</b>	
Esecuzione dei controlli necessari sulla base dell'esperienza. Incertezza sui controlli da effettuare.	Pianificazione dei controlli Formalizzazione dei controlli effettuati Possibilità di immediata individuazione dello stato di un prodotto o di una pratica

## *Il S.G.Q. viene esplicitato in una serie di documenti*

- Il **Manuale della Qualità** (documento riassuntivo delle **scelte organizzative** e delle **strategie di sviluppo**: illustra il sistema nelle sue linee generali)

### Benefici Interni

- Occasione per eseguire un "check-up" organizzativo
- Definizione delle responsabilità e, quindi, definizione sulla base delle caratteristiche dell'azienda, di "chi fa e che cosa"
- Possibilità di rivedere e migliorare continuamente le procedure perché il Manuale della Qualità deve sempre essere aggiornabile, utilizzabile e rimane quindi perennemente vivo.
- Coinvolgimento di tutto il personale, in quanto tutti e a tutti i livelli devono essere informati sulla politica della qualità per la quale l'azienda vuole perseguire gli obiettivi
- Possibilità di esercitare azioni preventive e correttive per ridurre progressivamente errori e scarti di lavorazione
- Crescita professionale di tutti grazie ai piani di formazione e addestramento

- Le **Procedure** (come si svolgono le **attività** che costituiscono la mission dell'organizzazione)

- Le **Istruzioni Operative** (come si svolgono le **attività di controllo** del sistema di gestione, **verifiche ispettive** periodiche, **riesami** della direzione, **gestione di non conformità** e reclami, **azioni correttive** del sistema ed **azioni per il miglioramento**).  
L'organizzazione deve pianificare ed attuare i processi di "monitoraggio", "misurazione", "analisi" e "miglioramento" necessari a:

- dimostrare la conformità dei processi e dei servizi/prodotti
- assicurare la conformità del sistema di gestione per la qualità
- migliorare in modo continuo l'efficacia del sistema di gestione per la qualità