

**QUALITA' NELLA VIGILANZA.
E' POSSIBILE MIGLIORARE LE
ATTIVITA' DI PREVENZIONE?**

Docente: Dott.ssa Maria Claudia
Proietti

- *come mai per quanto riguarda i nostri Servizi, che pure svolgono un'attività di vigilanza complessa ed articolata, nessuno ha mai sollevato, sia pure in senso programmatico, tale argomento?*

Dati rilevazione nazionale

- ***182 realtà presenti nelle 20 regioni italiane, per un totale di 5421 addetti, di cui 3079 UPG***
- ***nel 2008 sono state 130.305 le aziende con dipendenti ed i lavoratori autonomi oggetto di ispezione.***

- *privilegiare l'approccio **sistemico e sostanziale all'ambiente di lavoro.***

- **utilizzare liste di riscontro** nel corso dei sopralluoghi

Servizi utili e produttivi:

- raggiungere gli obiettivi posti dal I LEA- Livello Essenziale di Assistenza, ovvero la “tutela sanitaria collettiva in ambienti di vita e di lavoro”. In altri termini *essere efficaci*;
- operare nel territorio di riferimento in termini significativi, sia per quantità (grado di copertura almeno del 5%), che per qualità (interventi appropriati e professionali);
- risparmiare, dunque adottare un sistema di gestione idoneo a tenere d’occhio il consumo di risorse, quindi *essere efficienti*.

- formare ed informare la popolazione di riferimento, per incrementare la *cultura della prevenzione*;
- ricavare dalla nostra attività dati ed informazioni utili per le attività successive (*programmare*);
- essere in una relazione di scambio con tutto il *sistema della prevenzione*;
- curare l'*aggiornamento* continuo del personale;
- attivare metodiche per le verifiche di efficacia delle attività che svolgiamo;
- sviluppare le attività dimostrate utili sulla base di evidenze scientifiche;
- essere disponibili al miglioramento, mettendo in campo iniziative in tal senso.

- *La domanda è: può esistere un approccio unico ed univoco alla qualità, che tutti i Servizi possano adottare e che li renda confrontabili su un maggior numero di parametri (e non solo sul numero delle prestazioni)?*

- **L'approccio sistemico** volto a garantire che siano posti tra loro in relazione ed ottimizzati, tutti gli elementi dell'organizzazione, che contribuiscono a fornire servizi di qualità.
- è definito organizzativo e passa attraverso la realizzazione di un **Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ)**.
- In tale approccio, la qualità dell'attività di vigilanza non può essere separata da quelle di tutte le altre attività svolte nel Servizio.

- **Pregiudizio n° 1:** *la qualità è un lusso riservato a chi se lo può permettere, ovvero ai Servizi ricchi di risorse.*
- **Dobbiamo intendere ogni organizzazione come un “sistema” nel quale persone svolgono determinate attività utilizzando risorse economiche e tecnologie in funzione di obiettivi da raggiungere,**

- **Pregiudizio n° 2:** *quando in un'organizzazione ognuno è tecnicamente preparato e fa bene il proprio lavoro, automaticamente c'è tutta la qualità necessaria.*

- la qualità di un'organizzazione, ovvero di un sistema, come l'abbiamo definito prima, è dato non solo dalla **preparazione tecnico professionale** di chi ci lavora, ma anche dalla **capacità organizzativo-gestionale** di chi dirige. Inoltre, se pure queste due dimensioni della qualità fossero presenti, si dovrebbe tenere conto anche della percezione che l'utente ha dei servizi che forniamo (**qualità percepita**).

- **Pregiudizio n° 3:** *la qualità è complicata, prevede troppe procedure che intralciano i compiti d'istituto (rallentano le attività), abbassando i livelli di produttività.* Questa è probabilmente il pregiudizio meno fondato, ma è anche quello probabilmente più radicato, che forse spiega le resistenze sull'argomento.

- **l'iter di certificazione ISO 9000 è troppo complesso per diffonderlo?**

- **mappa dei processi S.Pre.S.A.L.**, requisito considerato indispensabile
- l'adeguamento della **documentazione** ai modelli previsti dalla norma
- **riesame della direzione** è un altro punto cruciale del SGQ
- **miglioramento della qualità** è un requisito irrinunciabile

- Si può definire il **processo** come *“una serie di attività logicamente e temporalmente correlate, applicate su un input (che include informazioni e richieste di un utente); queste attività, aggiungendo valore, realizzano in uscita un risultato o output che può essere descritto”*.

Per stabilizzare un **processo** è necessario **controllarlo, cioè:**

- conoscerlo
- analizzarne le anomalie
- individuare ed eliminare le cause di anomalie

L'effettuazione del sopralluogo

comprende alcuni step:

- esame preliminare della documentazione
- accesso in azienda
- *sopralluogo*
- redazione del verbale di prescrizione
- altri atti conseguenti.

- l'indicatore è definito *"una caratteristica o insieme di caratteristiche empiricamente osservabili mediante cui si vuole cogliere un fenomeno"*,

**1) LINEE GUIDA E PROCEDURE
PER DIRIGENTI E RESPONSABILI**

**2)STRUMENTI DI LAVORO PER I TECNICI
DELLA PREVENZIONE**

**3)PRESENTAZIONE DEL SERVIZIO
Pre.S.A.L.**

Requisiti organizzativi generali:

- Pianificazione e responsabilità
- Obiettivi e volumi annui di attività
- Risorse umane e formazione del personale
- Attrezzature
- Comunicazione
- Informatizzazione
- Procedure
- Miglioramento continuo