

PROGETTARE IL FUTURO PER LA SALUTE E LA SICUREZZA

Civitanova Marche, 29-30-31 Ottobre 2009

**I SISTEMI DI GESTIONE DELLA QUALITA'
(SGQ) NEL PRIVATO E NEL PUBBLICO
PER LA SALUTE E LA SICUREZZA**

Tiziana Bentivoglio



“Tutto ciò che ha valore nella società umana dipende dalle opportunità di progredire che vengono accordate ad ogni individuo.”

A. Einstein

AGENDA

- I PRESUPPOSTI
- METODOLOGIA
- FORMAZIONE IN AULA
- GRUPPI DI LAVORO
- SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ
- SVILUPPO FUTURO

AGENDA

- I PRESUPPOSTI
- METODOLOGIA
- FORMAZIONE IN AULA
- GRUPPI DI LAVORO
- SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ
- SVILUPPO FUTURO

I PRESUPPOSTI

- L'applicazione di modelli per la gestione in ottica di Qualità Totale è ormai una pratica diffusa tra le organizzazioni in senso lato ed in particolare a quelle eroganti servizi sanitari
- diversi modelli:
 - Accredитamento Istituzionale
 - Accredитamenti di Eccellenza (JCHAO / USA, NIHAO/ USA , i sistemi australiano, canadese, inglese)
 - modelli basati sulla applicazione delle norme internazionali ISO 9001.

I PRESUPPOSTI

- **La decisione di adottare di tali modelli, alcuni dei quali sottoponibili a certificazione di terza parte, deriva dall'esigenza di orientare il processo di Miglioramento Continuo**
- **L'analisi dei processi e la loro reingegnerizzazione, necessarie per sviluppare un Sistema di Gestione per la Qualità, anche se utilissimo per l'Organizzazione, non contiene al suo interno i necessari presupposti e le spinte motivazionali per sostenere il successivo e più importante processo di Miglioramento Continuo.**

I PRESUPPOSTI

- **Occorre incidere in maniera significativa sull'approccio culturale che invece deve necessariamente instaurarsi all'interno della Struttura e che è alla base dei corretti comportamenti che le Risorse Umane coinvolte devono attuare nello sviluppo delle metodologie operative per la gestione dei processi.**
- **Ciò è più che mai importante per una organizzazione che eroga servizi sanitari, per la quale le caratteristiche professionali e culturali del capitale umano costituiscono requisito indispensabile per lo svolgimento dei processi assegnati.**

I PRESUPPOSTI

- E' assolutamente indispensabile, se si vuole che tutta la Struttura si predisponga ad operare in logica di Total Quality Management, che si sviluppi una nuova metodologia per lo sviluppo dei Sistemi di Gestione per la Qualità.
- Ciò si sintetizza nell'acronimo B.B.Q., Behavior Based Quality, ovvero la Qualità basata sui comportamenti che le Risorse Umane devono assumere quando operano in contesti di Total Quality Management.

I PRESUPPOSTI

- E' prioritario un intervento di formazione sulle Risorse Umane, fortemente focalizzato alla creazione del nuovo approccio culturale, come presupposto allo sviluppo di comportamenti adeguati.
- Si può così garantire che i Sistemi realizzati costituiscano un supporto vero (e non solo cartaceo) allo sviluppo dei processi all'interno delle organizzazioni.

I PRESUPPOSTI

- **Tale percorso incide fortemente sul livello di qualità del servizio erogato ed ancora di più, sul livello di qualità percepita da parte dell'utenza ed in genere, di tutti i portatori di interessi.**
- **Una struttura che conosce e adotta al proprio interno le modalità operative di un SGQ è più adeguata e credibile quando è chiamata a controllare i sistemi di gestione dei soggetti “vigilati”.**

AGENDA

- I PRESUPPOSTI
- **METODOLOGIA**
- FORMAZIONE IN AULA
- GRUPPI DI LAVORO
- SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ
- SVILUPPO FUTURO

METODOLOGIA

- **A partire dalla fine del 2007, all'interno del Dipartimento di Prevenzione della Zona Territoriale di Civitanova Marche, è emersa, da parte degli operatori, una richiesta forte di avviare un programma di formazione idoneo a supportare le esperienze di sviluppo organizzativo, anche in relazione alla necessità di riconoscere dignità e ruolo a tutti i Professionisti della Prevenzione.**

METODOLOGIA

- **Prima fase di formazione in aula**
- **Gruppi di lavoro (lavoro sui processi – acquisizione metodo lavoro di gruppo)**
- **Sviluppo del Sistema di Gestione per la Qualità certificabile.**

METODOLOGIA

- ANNO 2007: "La Cultura dell'Organizzazione per la Gestione dei Processi"
- ANNO 2008: "La Cultura dell'Organizzazione per la Gestione dei Processi –
Il Team: Risorsa e Opportunità
Il Dipartimento di Prevenzione "
- ANNO 2009: "La Cultura dell'Organizzazione per la Gestione dei Processi –
La Certificazione di Sistemi di
Gestione per la Qualità"

AGENDA

- I PRESUPPOSTI
- METODOLOGIA
- **FORMAZIONE IN AULA**
- GRUPPI DI LAVORO
- SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ
- SVILUPPO FUTURO

FORMAZIONE IN AULA

- **ANNO 2007: "La Cultura dell'Organizzazione per la Gestione dei Processi"**
 - **Metodologia interattiva con ampio coinvolgimento degli operatori**
 - **E' emersa la proposta di avviare un programma di miglioramento organizzativo**

FORMAZIONE IN AULA

➤ Esigenza emerse:

- avere una visione il più possibile oggettiva dell'andamento delle attività produttive e di gestione tenendo conto della necessità di migliorare le valutazioni di "performance" individuale o di équipe;
- omogeneizzare e standardizzare le procedure;
- disporre di idonei strumenti di monitoraggio e valutazione dei processi;
- sostenere lo sviluppo degli operatori rispetto a modalità di lavoro per obiettivi e secondo i principi EBP

AGENDA

- I PRESUPPOSTI
- METODOLOGIA
- FORMAZIONE IN AULA
- GRUPPI DI LAVORO
- SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ
- SVILUPPO FUTURO

GRUPPI DI LAVORO

- ANNO 2008: "La Cultura dell'Organizzazione per la Gestione dei Processi –
Il Team: Risorsa e Opportunità
Il Dipartimento di Prevenzione "
- Metodologia:
 - Costituzione gruppi di lavoro, multidisciplinari e multiprofessionali con tutoraggio.
 - Individuazione dei progetti ed obiettivi da raggiungere.
 - Coordinamento della Direzione del Dipartimento.

GRUPPI DI LAVORO

- SVILUPPO E MISURAZIONE DEL CLIMA ORGANIZZATIVO INTERNO E SODDISFAZIONE DELL'UTENZA
- LA FUNZIONE E LE DINAMICHE DEL FRONT OFFICE: REALIZZAZIONE DELLO SPORTELLO UNICO DI DIPARTIMENTO-
- LA LOGISTICA: OTTIMIZZAZIONE DEI PERCORSI DI DIPARTIMENTO-
- L'ARCHIVIO: IL PERCORSO DELLA DOCUMENTAZIONE ALL'INTERNO DEL DIPARTIMENTO
- “LA MULTIPROFESSIONALITA' ALL'INTERNO DEI SERVIZI: OMOGENEIZZAZIONE ED OTTIMIZZAZIONE DEI PROCESSI OPERATIVI”
- “ATTIVITA' MULTIDISCIPLINARE DEL DIPARTIMENTO DI PREVENZIONE: GESTIONE INTEGRATA DEI PARERI SANITARI E DEGLI INTERVENTI ISPETTIVI”
- “SISTEMI DI QUALITA': RIESAME DELLA DIREZIONE”

GRUPPI DI LAVORO

- Durante le attività di team work, caratterizzabili come un vero e proprio processo di “learning on the job”, i partecipanti hanno appreso la metodologia di lavorare sui processi.
- Si è implementato l’approccio sistemico necessario ad individuare:
 - il processo all’interno del quale si opera,
 - le maggiori aree di criticità su cui intervenire,
 - la possibilità di ottimizzare la propria singola prestazione,
 - la possibilità di rendere disponibile al meglio la propria professionalità ai fini della ottimizzazione complessiva del singolo processo.

GRUPPI DI LAVORO

➤ Risultati:

- Incremento della conoscenza reciproca e delle potenzialità dell'organizzazione.
- Abbattimento dell'autoreferenzialità.
- Produzione di proposte per lo sviluppo dell'Organizzazione .
- Sviluppo di una logica di sistema (uso di spazi e risorse, rivisitazione ed omogeneizzazione di processi operativi multidisciplinari e multiprofessionali, individuazione di indicatori di outcome, ecc.).
- Supporto concreto al lavoro del Comitato di Dipartimento.

AGENDA

- I PRESUPPOSTI
- METODOLOGIA
- FORMAZIONE IN AULA
- GRUPPI DI LAVORO
- SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ
- SVILUPPO FUTURO

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

- ANNO 2009: “La Cultura dell’Organizzazione per la Gestione dei Processi – La Certificazione di Sistemi di Gestione per la Qualità”
- Il lavoro del 2008 ha reso evidente la necessità di dotarsi di un sistema con il quale monitorare nel tempo il miglioramento dei processi nel loro complesso.
- Si è deciso di utilizzare il percorso della Certificazione del Sistema secondo le norme ISO 9001:2008 (utilizzo dei punti della norma per l’analisi dei processi).

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

- Si è avviato il progetto per la realizzazione ed implementazione del Sistema di Gestione per la Qualità del Dipartimento, che, una volta completato potrà essere sottoposto a certificazione di parte terza da parte di un Ente di Certificazione accreditato.
- Sono stati ricostituiti i gruppi di lavoro, con aggregazioni diverse rispetto allo studio preliminare e sono stati identificati i processi di Dipartimento secondo i punti della Norma ISO 9001:2008.
- Il coordinamento dei gruppi è svolto dalla Direzione di Dipartimento.

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

- Allo stato attuale il set di principi già condivisi e di modalità operative implementate nell'ambito del programma di MCQ, ha un impatto evidente nell'efficacia dell'attività quotidiana.
- La definizione e condivisione di processi e procedure standard ha permesso maggiori sinergie fra i Servizi e gli Operatori del Dipartimento nell'erogare servizi più complessi che richiedono un approccio multidisciplinare e multiprofessionale (valutazioni NIP e lottizzazioni, ex D. Lgs. 152/06, attività di vigilanza, ecc.).
- Nel rispetto di mandati e competenze ora meglio formalizzati le diverse professionalità, in quanto più compiutamente descritte, possono muoversi con maggiore autonomia ed efficacia.

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

- Il lavoro di definizione di processi e procedure standard è stato sostenuto dall'idea di ricercare affinità piuttosto che differenze ed è emersa la “sorpresa”, per tutti i 6 Servizi, di riconoscersi compiutamente all'interno dei 4 processi operativi fondamentali così ridefiniti:
- servizi svolti a favore del singolo (uomo e animale)
 - servizi di valutazione (preventiva ai fini autorizzativi o contestuale DIA)
 - servizi di vigilanza (Programmata e Reattiva)
 - servizi di attività di comunicazione e promozione della salute

SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

- Il riconoscimento di “comunalità” tra i vari Servizi, a livello di principio e di approccio, ha reso possibile la gestione integrata delle risorse.
- Il Dipartimento si pone oggi come un interlocutore unico e unitario nei confronti della Direzione Zonale recuperando un posizionamento più adeguato all’interno dell’Organizzazione.

AGENDA

- I PRESUPPOSTI
- METODOLOGIA
- FORMAZIONE IN AULA
- GRUPPI DI LAVORO
- SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ
- **SVILUPPO FUTURO**

SVILUPPO FUTURO

- Il processo di Miglioramento è solo avviato ma non si fermerà perché deriva da un'esigenza degli operatori.
- E' fortemente sostenuta la Valorizzazione delle Risorse Umane: ruoli e responsabilità, dignità professionale, gestione ottimale delle multidisciplinarietà.
- Il miglioramento del livello di qualità del servizio è percepito all'Utenza e ciò è motivo di gratificazione per tutti gli Operatori.

SVILUPPO FUTURO

“Niuna impresa, per minima che sia, può avere cominciamento e fine, senza queste tre cose: cioè senza sapere, senza potere, senza con amor volere”

Anonimo fiorentino del 1300