

MISURARE PROCESSI E PRODOTTI: GLI INDICATORI

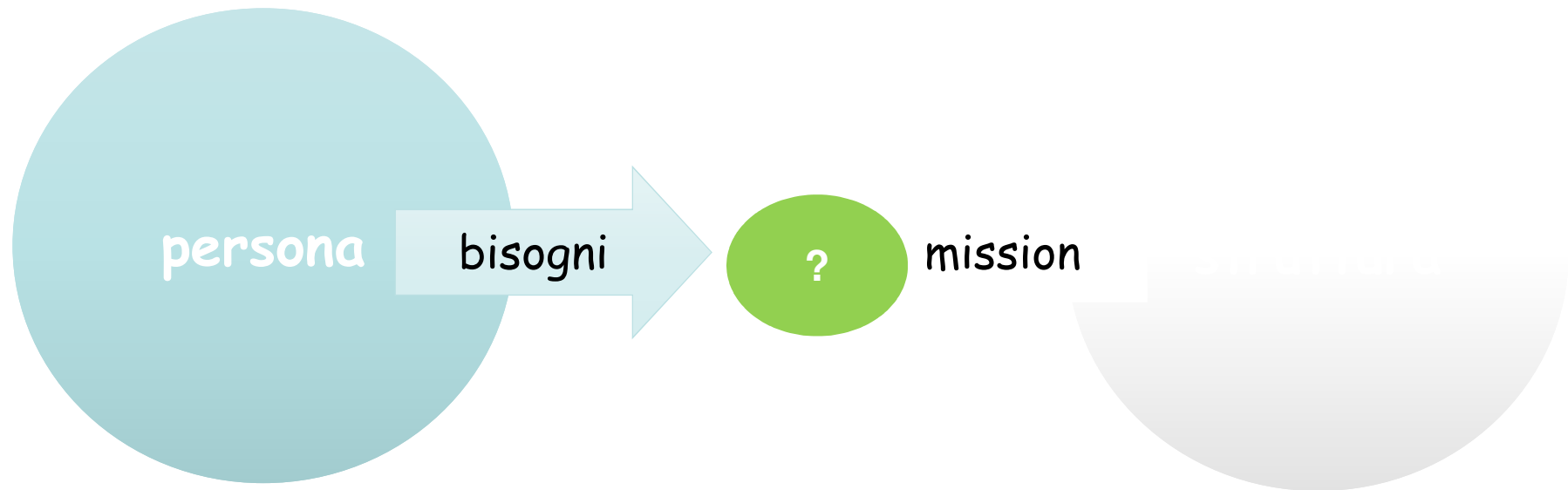
Cinzia Pizzardo

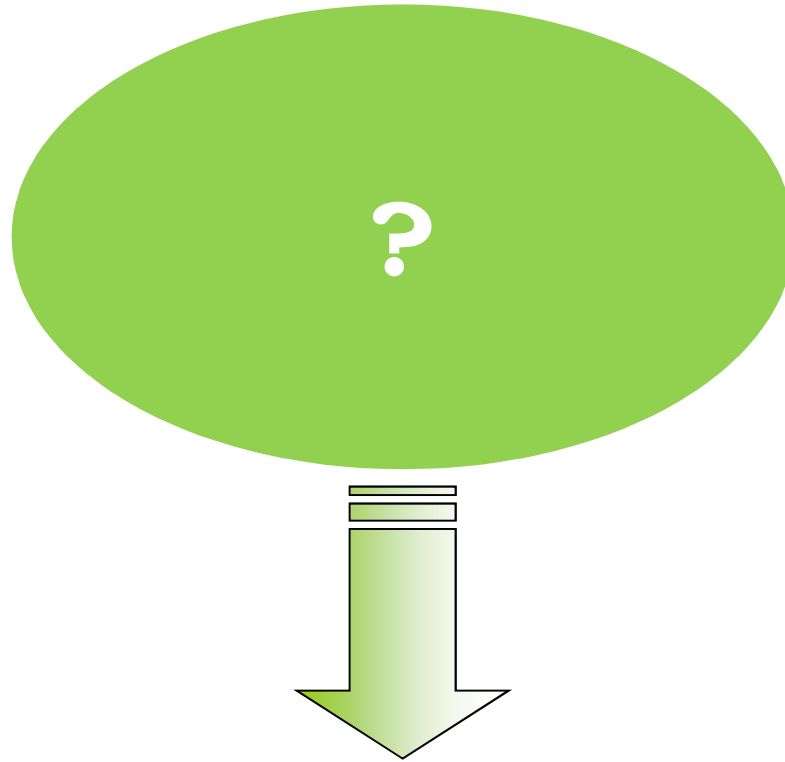
DALLA MISSION AI PRODOTTI/SERVIZI

L'accreditamento chiede alla struttura di riflettere sulla propria attività e declinare la
- propria mission

La struttura esiste *per e in* relazione
- ai bisogni dei propri «cittadini»

DALLA MISSION AI PRODOTTI/SERVIZI





IL PRODOTTO E' IL SERVIZIO EROGATO, IL RISULTATO
DI UNA SEQUENZA DI AZIONI ORGANIZZATE E
FINALIZZATE

IL PRODOTTO: L'ESITO DI DOMANDA E OFFERTA

L'individuazione dei prodotti deve avere come riferimento:

- il «cittadino» e le sue richieste/bisogni
- ciò che la Struttura può offrire rispetto al suo bisogno del «cittadino».

Dipende dalle caratteristiche (mission, organizzazione, contesto, risorse) della Struttura stessa.

PERCHÉ È IMPORTANTE DEFINIRE I PRODOTTI

- VERSO L'ESTERNO: comprendere chiaramente e rendere esplicita la propria offerta è il primo passo che una struttura deve compiere per dare un senso alla relazione con utenti, famiglie, rete dei servizi, ecc.
- VERSO L'INTERNO: focalizzarsi sui prodotti consente di orientare aspetti della gestione verso "ciò che conta" (Identificazione dei processi primari, Gestione delle competenze, Monitoraggio delle performance, ecc...)

PRODOTTO O SERVIZIO?

- Nel servizio produzione ed erogazione sono contestuali.
- C'è sovrapposizione, talvolta anche terminologica, tra il processo ed il risultato (prodotto) dello stesso.

QUALCHE ESEMPIO

- Ricovero
- Accoglienza
- Attività riabilitativa

ELABORARE IL CATALOGO DEI PRODOTTI...

L'accreditamento chiede se la Struttura ha esplicitato
il catalogo delle prestazioni/prodotti

È fondamentale per una corretta pianificazione, perché è intorno ad esso che si raccolgono le risorse necessarie, si indicano obiettivi e indicatori di qualità, di efficacia e di efficienza.

Deve essere:

- Coerente con la mission della struttura
- Corrispondente all'attività realmente svolta
- Orientamento ai bisogni del cliente
- Con un livello di dettaglio appropriato all'organizzazione

QUANTI E QUALI PRODOTTI INDICARE?

Rilevanza

impegno di risorse economiche, umane, strumentali, organizzative...

Rappresentatività

elemento che migliora la mia visibilità verso l'esterno ed il tasso di attrazione

Frequenza

elemento che esprime la condizione di qualcosa che accade o si ripete molte volte.

I PRODOTTI OFFERTI POSSONO CAMBIARE.....

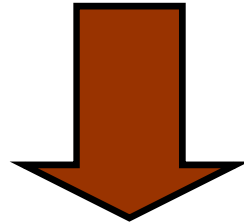
- In relazione a cambiamenti della mission
- In relazione a cambiamenti organizzativi interni (es. nelle risorse, o negli obiettivi) minori o transitori
- In relazione a cambiamenti scientifici/tecnologici/normativi

I FATTORI QUALITATIVI DEI PRODOTTI/SERVIZI

L'accreditamento non si limita a chiedere alle organizzazioni di declinare la propria offerta in termini di catalogo dei prodotti/servizi ma chiede di esplicitare gli

**STANDARD di QUALITÀ
DEI PRODOTTI/SERVIZI**

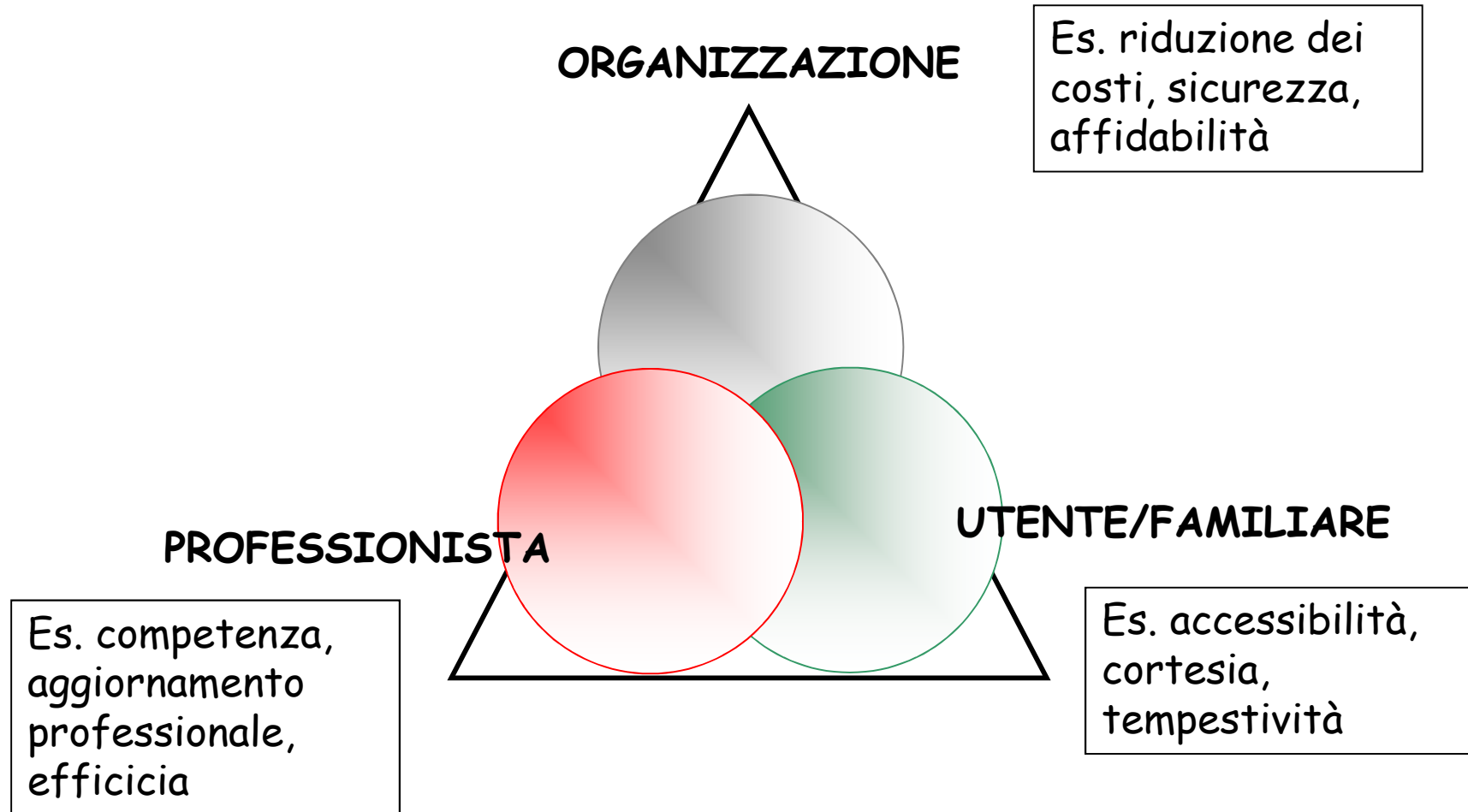
Una Struttura deve capire quali sono i fattori che connotano un prodotto/servizio



FATTORI DI QUALITA' (CARATTERISTICHE, REQUISITI)

Proprietà, elementi, caratteristiche del prodotto/servizio o del processo sulla base dei quali viene valutata la qualità

DIVERSI ATTORI, DIVERSI REQUISITI



MISURARE LE CARATTERISTICHE DEI PRODOTTI/SERVIZI

- Misurare non significa necessariamente, attribuire un numero.
- Significa essenzialmente descrivere un fenomeno consapevole del problema della **riproducibilità** e dell'**accuratezza** della descrizione.

RIPRODUCIBILITA'

Una variabile è riproducibile se osservatori diversi e/o lo stesso osservatore in tempi diversi le attribuiscono lo stesso valore o valori simili di fronte allo stesso fenomeno

Esempio di dato riproducibile

- La temperatura corporea è un dato sufficientemente riproducibile.
- Il livello di benessere termico è una misura difficilmente riproducibile.
- Per raggiungere la riproducibilità di una variabile, occorre darle una definizione "operativa" o in "termini operativi", cioè una definizione rigorosa che contiene i criteri da adottare per attribuire alla variabile i suoi valori.

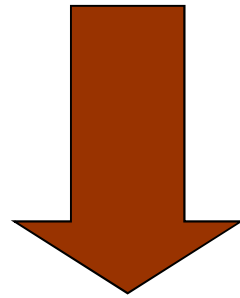
ACCURATEZZA

- Per accuratezza si intende la corrispondenza tra valore osservato e valore «vero».
- Per valutare l'accuratezza occorre quindi conoscere il valore vero, il che non sempre è possibile e raramente è facile.
- Valutare l'accuratezza richiede la contemporanea osservazione di un processo noto o la disponibilità di un valore di riferimento (calibrazione);

Esempio di dato accurato

- La temperatura di un frigorifero rilevata con un termometro, tarato e controllato, è un dato sufficientemente accurato

COME MISURARE LE CARATTERISTICHE DEL PRODOTTO



INDICATORE

Strumento di misura la cui funzione è
di oggettivare (rendere misurabile)
il requisito a cui è associato

UN ESEMPIO.....

CARATTERISTICA: affidabilità

Indicatore di affidabilità di una macchina

N° di macchine che nei primi 6 mesi successivi alla
vendita necessitano di un intervento meccanico

_____ X 100

N° totale macchine vendute nell'anno

MISURE E INDICATORI



- L'indicatore ha in sé le informazioni necessarie per assumere decisioni, ma serve un valore di riferimento

STANDARD

Valore assunto o auspicato da un indicatore su di una "scala" di riferimento.

Punto di riferimento su cui orientare le azioni di valutazione e di miglioramento.

Valore soglia che permette di valutare se il prodotto raggiunge i livelli di garanzia prestabiliti.

Definire il valore dello standard

- Valori riportati in letteratura
- Valori previsti da norme interne o esterne
- Definizione statistica sulla base dei valori osservati (storico)
- ...

Indicatori e decisioni

rilevazione

valutazione

decisione

Per aumentare la probabilità che un indicatore possa modificare le decisioni è opportuno che sia accompagnato da una "soglia"

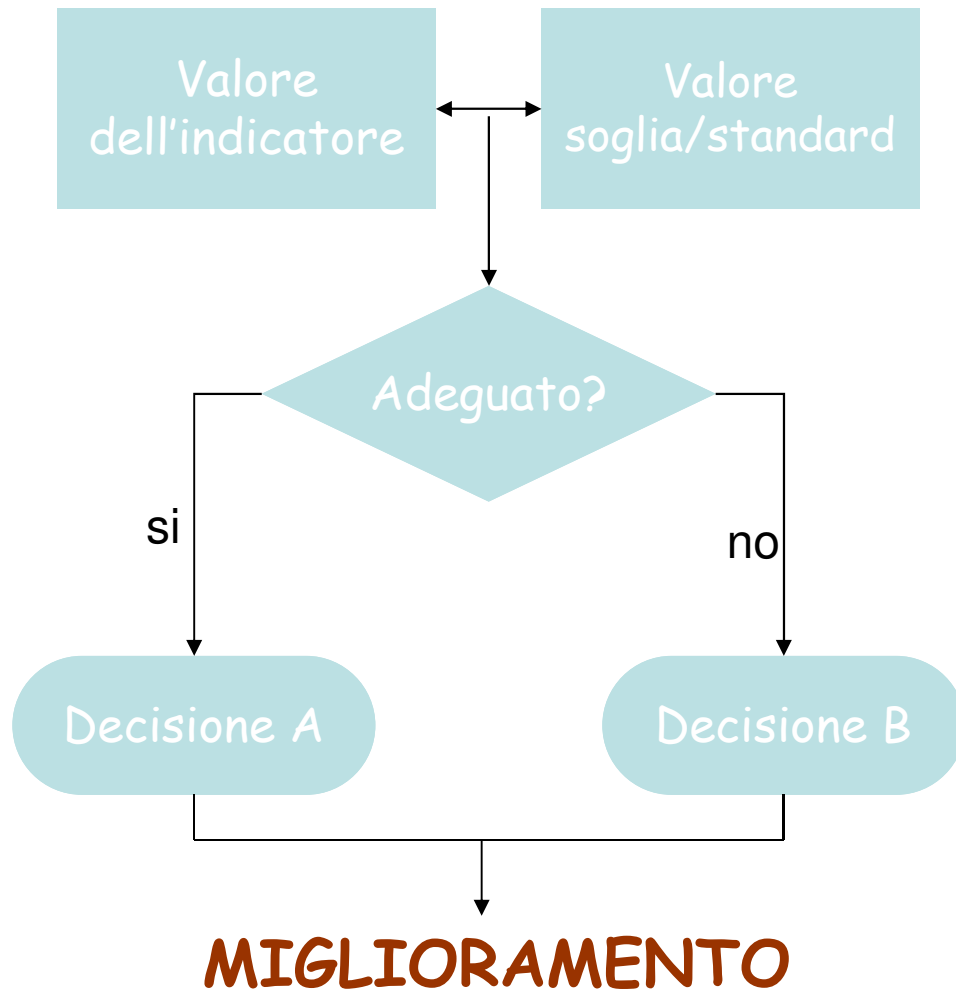
QUALCHE ESEMPIO

PRODOTTO: Accoglienza e diagnosi		
CARATTERISTICA REQUISITO	INDICATORE	STANDARD
Personalizzazione dell'intervento e valutazione multidisciplinare	N° nuovi utenti e reingressi che hanno ricevuto una valutazione di almeno 2 professionisti di Discipline differenti (di cui un medico) entro 2 mesi /N° totale utenti in accoglienza nel SerT nello stesso arco di tempo*100	≥70%

PRODOTTO: Progetto terapeutico individuale		
CARATTERISTICA REQUISITO	INDICATORE	STANDARD
Ritenzione in trattamento	N° pazienti che avendo iniziato il trattamento sono ancora in cura dopo 6 mesi/ Totale pazienti presi in carico * 100	≥70%

PRODOTTO: Progetto terapeutico individuale		
CARATTERISTICA REQUISITO	INDICATORE	STANDARD
Soddisfazione degli utenti	Applicazione di tecniche e/o strumenti per la rilevazione della Soddisfazione degli utenti a cadenza periodica	Presenza di una rilevazione

La valutazione



Se il valore osservato è più alto o più basso della soglia ci si impegna a fare qualcosa, se non altro per accertare se si tratti di un fenomeno reale o se è dovuto al caso o ad errori

In Sintesi.....

Prodotto = Servizio erogato, vero motivo per cui il cliente si rivolge alla struttura



per ogni prodotto \ servizio

Requisito = Caratteristica che connota il prodotto \ servizio



per ogni requisito

Indicatore = Strumento di misura la cui funzione è di oggettivare (rendere misurabile) il requisito a cui è associato



per ogni indicatore

Standard = Valore assunto o auspicato da un indicatore su una scala di riferimento (permette di valutare se il prodotto \ servizio raggiunge i livelli di garanzia prestabiliti)



Misurazione e monitoraggio

Miglioramento