

ORGANIZZAZIONE E QUALITA'  
DELL'ASSISTENZA  
(Scienze infermieristiche e ostetriche  
MED 47)

**IL CONCETTO DI QUALITA' E IL SISTEMA  
QUALITA'**

Ost. Caterina Bruschi  
data 04/11/14

**ARTICOLAZIONE DELLA GIORNATA**

**1° STEP:** il concetto di "qualità"

**2° STEP:** il sistema qualità

## OBIETTIVI PRIMO STEP



Presentazione degli elementi che vanno a definire:

- la "qualità"
- gli aspetti della qualità

## IL CONCETTO DI QUALITA'

L'aspetto dal quale non si può prescindere è il

Carattere  
RELATIVO

del concetto di QUALITA'

## Vero o Falso?

		Vero	Falso
1	La Ferrari F 430 è una macchina di qualità superiore rispetto alla FIAT Multipla		
2	Le ricette in cucina non sono importanti, ciò che conta è l'estro del cuoco.		
3	A fronte della medesima partenza, e della stessa distanza chilometrica arriverà per prima la Ferrari F430 della FIAT Multipla		
4	Avere la ricetta, e attenersi scrupolosamente a questa, è garanzia di una torta di qualità.		
5	La bicicletta è un mezzo di trasporto comodo e pratico		
6	Solo chi ha fatto un corso per sommelier sa distinguere un buon vino.		
7	Un ristorante di successo è un ristorante che soddisfa tutte le esigenze dei clienti.		
8	Con ottimi ingredienti e grande chef si realizzeranno sempre torte squisite		
9	Uno chef con "tre forchette" in qualsiasi ristorante lavorerà preparerà sempre degli ottimi piatti.		
10	Nelle gare di MOTO GP o di F1 è il pilota che garantisce il risultato.		

## La Ferrari F430 è una macchina di qualità superiore rispetto alla FIAT Multipla



- La qualità non è un elemento oggettivo
- È percezione soggettiva legata ad un giudizio di valore che ogni soggetto attribuisce in base a delle esigenze/aspettative
- Rispetto ad un medesimo oggetto o fenomeno ciascuno può darne un giudizio diverso perché basato su aspetti diversi
- La qualità si costruisce su caratteristiche che attribuiamo alle cose

**Le ricette in cucina non sono importanti, ciò che conta è l'estro del cuoco.**



È importante avere delle "regole" scritte che codificano e standardizzano quello che si fa in modo da renderlo ripetibile

**A fronte della medesima partenza, e della stessa distanza chilometrica arriverà per prima la Ferrari F430 della FIAT Multipla**



- La qualità tecnica non è sufficiente a garantire un buon risultato
- La qualità professionale è importante quanto la qualità tecnica

**Avere la ricetta, e attenersi scrupolosamente a questa, è garanzia di una torta di qualità.**



- Le "regole scritte" devono essere espressione e rappresentare le attività.
- Le "regole scritte" possono cambiare in base al contesto, alle tecnologie, alle materie prime.
- Le "regole scritte" devono essere agite, pertanto la competenza professionale ha un ruolo importante nel risultato.

**La bicicletta è un mezzo di trasporto comodo e pratico**



- Il contesto in cui si realizza un'attività condiziona la realizzazione dell'attività stessa: qualità ecologica
- Ciò che è utile e funzionale per un'organizzazione può essere inutile e disfunzionale per un'altra

## Solo chi ha fatto un corso per sommelier sa distinguere un buon vino



I CORSI DI PUNTARELLA ROSSA

**MAI FIDARSI  
DEI SOMMELIER**

Teoria e prassi del vino, con smascheramento dei trucchi degli esperti e degustazioni al buio. Corso in quattro lezioni-degustazioni di Livio Biondelli

ENOTECA REGIONALE DEL LAZIO - VIA FRATTINA 64 - ROMA  
GIOVEDÌ 28 MARZO / 4-11-18 APRILE 2013, DALLE 19.30 ALLE 21.30

Prenotazioni: [puntarellarossa@hotmail.it](mailto:puntarellarossa@hotmail.it)



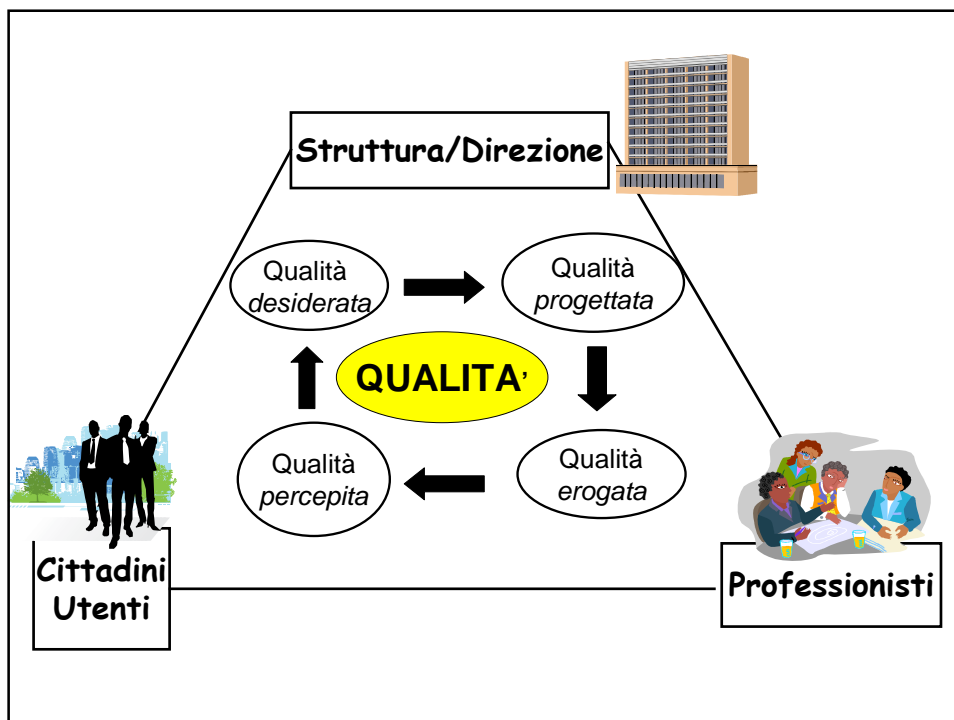


- La qualità percepita da parte del cliente/utente va a costituire la qualità complessiva del prodotto/servizio offerto
- Il cliente/utente ha dei bisogni e delle aspettative
- Il cliente/utente ha dei propri criteri con cui giudica il prodotto

**Un ristorante di successo è un ristorante che soddisfa tutte le esigenze dei clienti**



- Le esigenze degli utenti sono infinite, pertanto la struttura/servizio deve dichiarare cosa offre
- La qualità del cliente è solo uno dei punti di vista che vanno a comporre la qualità del servizio/prodotto



**Con ottimi ingredienti e grande chef si realizzeranno sempre torte squisite**



- Per garantire prodotti con costanti e specifiche caratteristiche qualitative è necessario:
  - seguire la sequenza delle attività
  - controllare (monitorare) le attività delle fasi di produzione
  - controllare il risultato/esito dell'attività

**Uno chef con "tre forchette" in qualsiasi ristorante lavorerà preparerà sempre degli ottimi piatti.**



- La qualità tecnica (attrezzature) incide sull'esito/risultato del prodotto/servizio

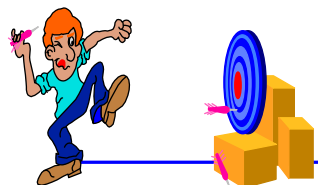
**Nelle gare di MOTO GP o di F1 è la classe del pilota che garantisce il risultato**



La qualità del risultato è data:

- dal team e dalle competenze tecniche e professionali che lo compongono
- tecnologia e risorse a supporto

## OBIETTIVI RAGGIUNTI?



1. Quali sono gli aspetti che vanno ad incidere/influenzare la qualità di un servizio/prodotto?
2. Quali e quanti sono i punti di vista della qualità?

## OBIETTIVI SECONDO STEP



Presentazione dei seguenti concetti:

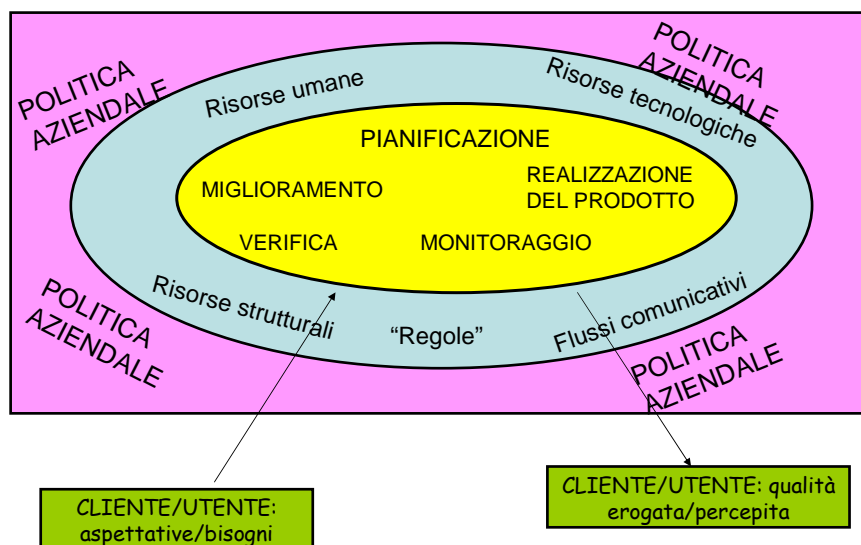
- il sistema qualità
- gli elementi che costituiscono un sistema qualità
- possibili sistemi qualità
- il miglioramento continuo



## ORGANIZZAZIONI CHE LAVORANO IN QUALITÀ

- Un'organizzazione si conosce, sa dove va e lo dichiara
- Si legittima con servizi di qualità evidente: pianificata, esplicita e dichiarata
- Si articola in risorse umane e tecnologiche adeguate
- I servizi sono realizzati attraverso processi di lavoro ripetibili, documentati e dimostrabili
- Monitora e verifica l'attività svolta
- L'organizzazione è volta al miglioramento continuo

## SISTEMA QUALITA'





## Il ciclo della Qualità (PDCA)

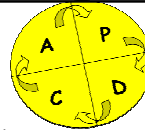
E' un metodo scientifico universalmente condiviso per affrontare in maniera rigorosa e sistematica qualsiasi problematica

### PDCA



- Ideato da W. Edwards Deming in Giappone negli anni '50.
- In quegli anni in Giappone la produzione di qualità era assicurata semplicemente dalle fasi di collaudo.
- Ispezioni successive al processo davano la sola possibilità di scartare i pezzi difettosi e, in tale logica, l'aumento della qualità avrebbe significato l'aumentare delle ispezioni e di conseguenza dei costi. Sprechi e costi non erano in sintonia con il concetto di qualità ricercato dal Giappone.
- Il Giappone si affidò ad esperti americani tra i quali W. Edwards Deming, per introdurre degli strumenti atti ad assicurare un progressivo miglioramento della qualità.
- I giapponesi successivamente hanno reinventato la ruota di Deming e l'hanno chiamata Ciclo PDCA, costituendo un metodo da applicare a tutte le fasi e a tutte le situazioni.
- Ora il concetto di far girare costantemente la ruota di Deming per generare miglioramento continuo è esteso a tutte le fasi del management, e i quattro stadi della ruota corrispondono a precise attività.

## PDCA



➤ Il ciclo di Deming o Deming Cycle (ciclo di PDCA) è un modello studiato per il miglioramento continuo della qualità in un'ottica a lungo raggio.

➤ Serve per promuovere una cultura della qualità che è tesa al **miglioramento continuo dei processi** e all'utilizzo ottimale delle risorse.

➤ Questo strumento parte dall'assunto che per il raggiungimento del massimo della qualità è necessaria la costante interazione tra ricerca, progettazione, test, produzione.

➤ Per migliorare la qualità e soddisfare il cliente, **le quattro fasi devono ruotare costantemente**, tenendo come criterio principale la qualità

35

## PDCA

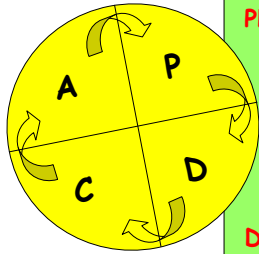
• *La sequenza logica dei quattro punti ripetuti per un miglioramento continuo è la seguente:*



- **P** - Plan. Programmazione.
- **D** - Do. Esecuzione del programma, dapprima in contesti circoscritti.
- **C** - Check. Test e controllo, studio e raccolta dei risultati e dei feedback.
- **A** - Act. Azione per rendere definitivo e/o migliorare il processo.

36

## Il Ciclo della Qualità (PDCA)



### PLAN (PIANIFICARE)

1. Individuazione del problema
2. Analisi del problema
3. Ricerca delle cause
4. Identificazione delle soluzioni

### DO (ESEGUIRE)

5. Attuazione delle soluzioni

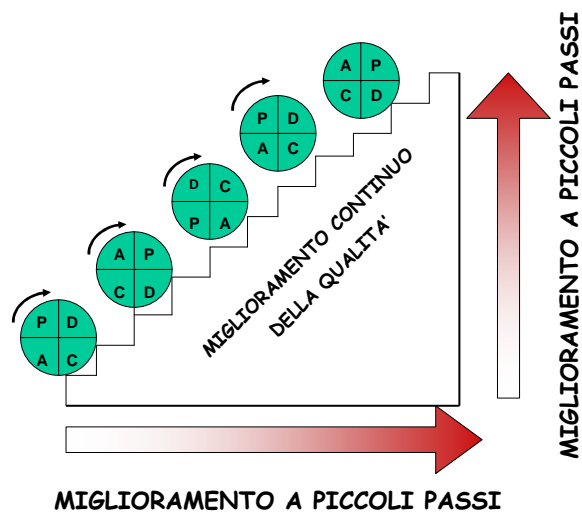
### CHECK (CONTROLLARE)

6. Valutazione dell'efficacia delle soluzioni

### ACTION (STANDARDIZZARE)

7. Standardizzazione definitiva delle soluzioni e revisione dell'attività svolta

## MIGLIORAMENTO CONTINUO



## **SISTEMA QUALITA'**

**Insieme di responsabilità, struttura organizzativa, procedure, attività, capacità, risorse, che mira a garantire che processi, prodotti, servizi soddisfino bisogni e aspettative dei clienti/fruitori**

*(Glossario A.S.R.)*

## **SISTEMA QUALITA'**

**E' necessario perciò individuare, rispetto alla qualità, dei parametri di riferimento sui quali basarsi per rendere i giudizi più possibile oggettivi e misurabili.**

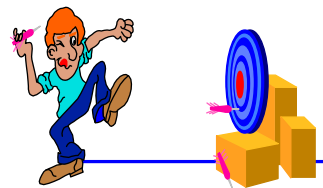
**Per tale motivo è indispensabile ricorrere ad un**

**MODELLO DI RIFERIMENTO**

# MODELLI DI RIFERIMENTO

- Requisiti (generali e specifici) per l'accreditamento istituzionale delle strutture sanitarie.
- Norma ISO 9001:2008 (applicabile a tutti i settori merceologici)
- Modello EFQM
- Joint Commision

## OBIETTIVI RAGGIUNTI?



1. Cos'è un sistema qualità
2. Quali sono gli elementi/le azioni che costituiscono un sistema qualità.