

“Best Practice” dei servizi esternalizzati

Bologna, 27 maggio 2010

L'accreditamento come strumento per il miglioramento continuo

Dr. Giuseppe Schirripa



Accreditamento

- **L'accreditamento** è una attestazione della capacità di operare che un soggetto di riconosciuta autorità rilascia nei confronti di chi svolge un ruolo in un determinato contesto sociale.

Accreditamento

- In generale, il soggetto che opera in un campo particolarmente importante (nella sanità, nella sicurezza sociale, nelle transazioni commerciali), dove è necessaria competenza, indipendenza, onestà, capacità organizzativa, rispetto di standard elevati, viene ritenuto “custode” della qualità delle prestazioni fornite.

Accreditamento

- chi assicura gli utenti finali dei servizi ritenuti così importanti che i soggetti che li erogano siano “affidabili”?
- Il significato letterale di accreditamento assume quindi, in questo contesto, il suo reale valore: **attribuire (o attestare) la credibilità di chi dichiara la conformità ad una norma di qualità, ambientale, di igiene o di sicurezza.**

Che cos'è l'accreditamento

- Con il termine di accreditamento si intende un'attività di valutazione periodica per rilevare l'adesione ai criteri previsti da leggi e regolamenti e per promuovere la buona qualità delle prestazioni erogate.

Requisiti

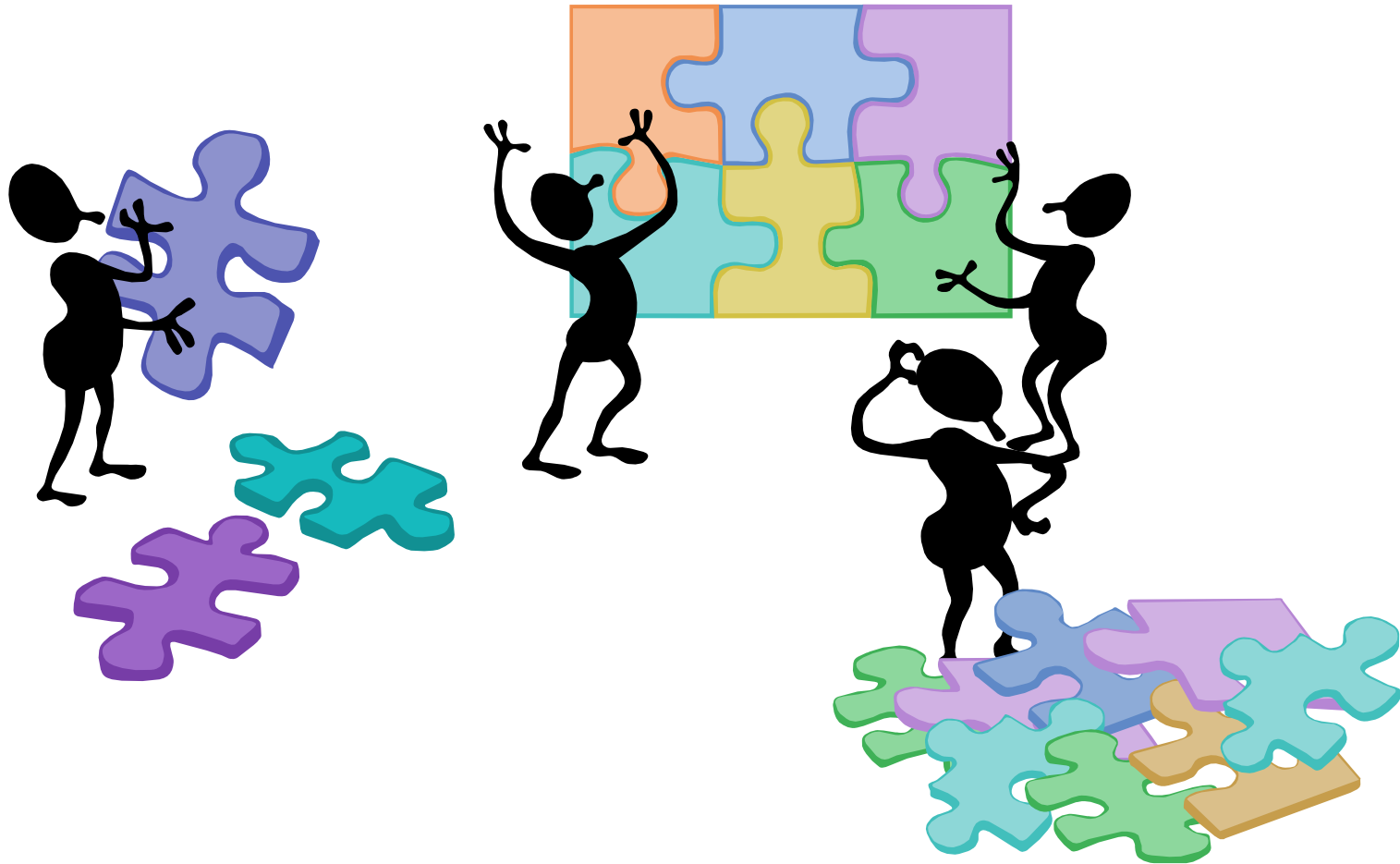
- Requisiti per l'accreditamento sono requisiti ex ante, generali e specifici (requisiti cioè che, se posseduti, garantiscono la probabilità di buone prestazioni da parte delle organizzazioni sanitarie)
- I requisiti generali attengono a comportamenti organizzativi "virtuosi"

Processi

Kaoru Ishikawa, nel suo celeberrimo "*Che cos'è la total quality*" afferma che:

"Total quality significa semplicemente fare ciò che dobbiamo fare."

Architettura



Processi

- Successione di operazioni nel contesto di un'attività lavorativa
- Sequenza di prestazioni dinamica ed estremamente complessa
- Sistema complesso

Architettura

- identificare i processi
- stabilire la sequenza e le interazioni tra questi processi
-
-
-
-

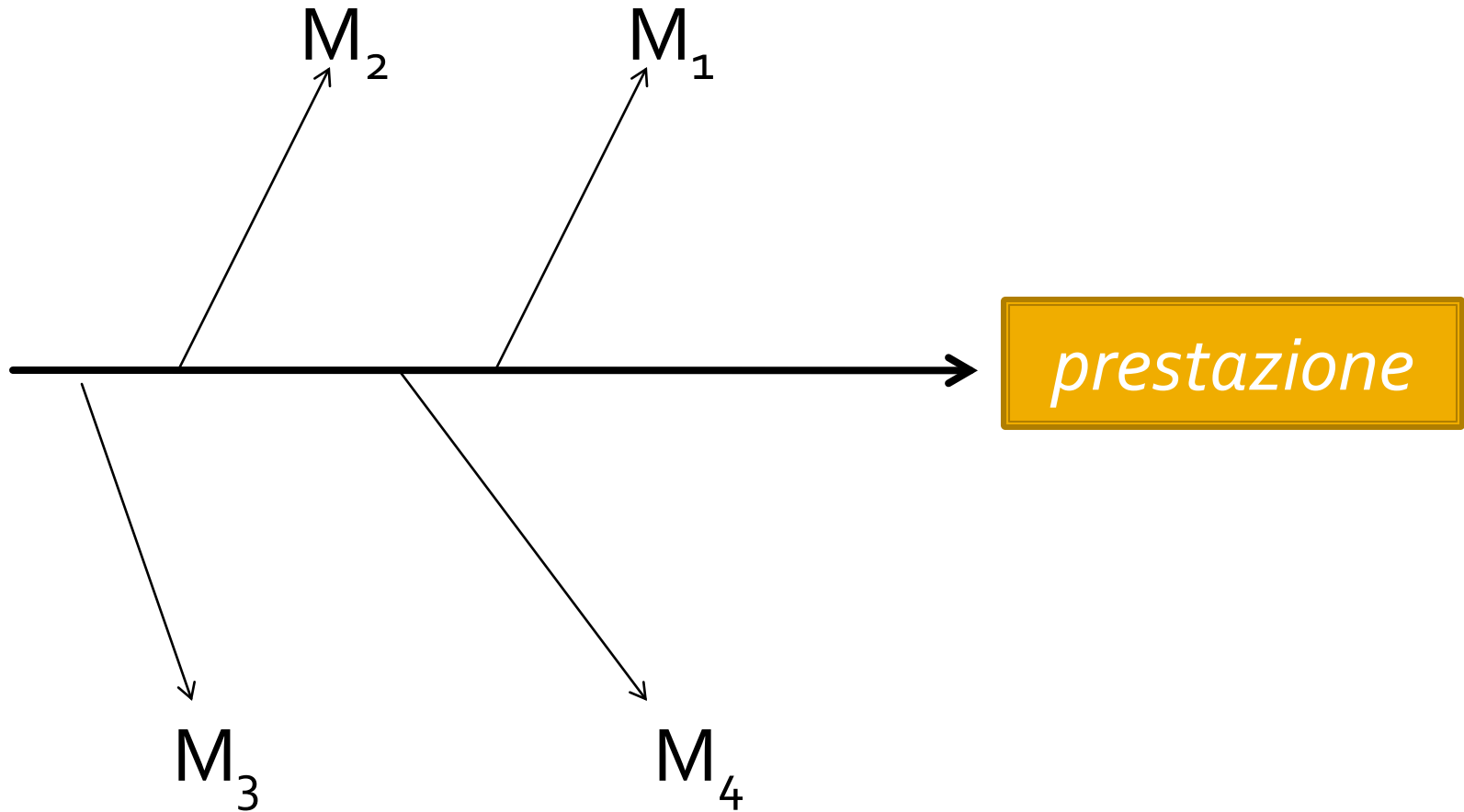
Architettura

- identificare i processi
- stabilire la sequenza e le interazioni tra questi processi
- avere criteri e metodi per funzionamento e controllo di questi processi
- assicurare funzionamento e monitoraggio
-
-

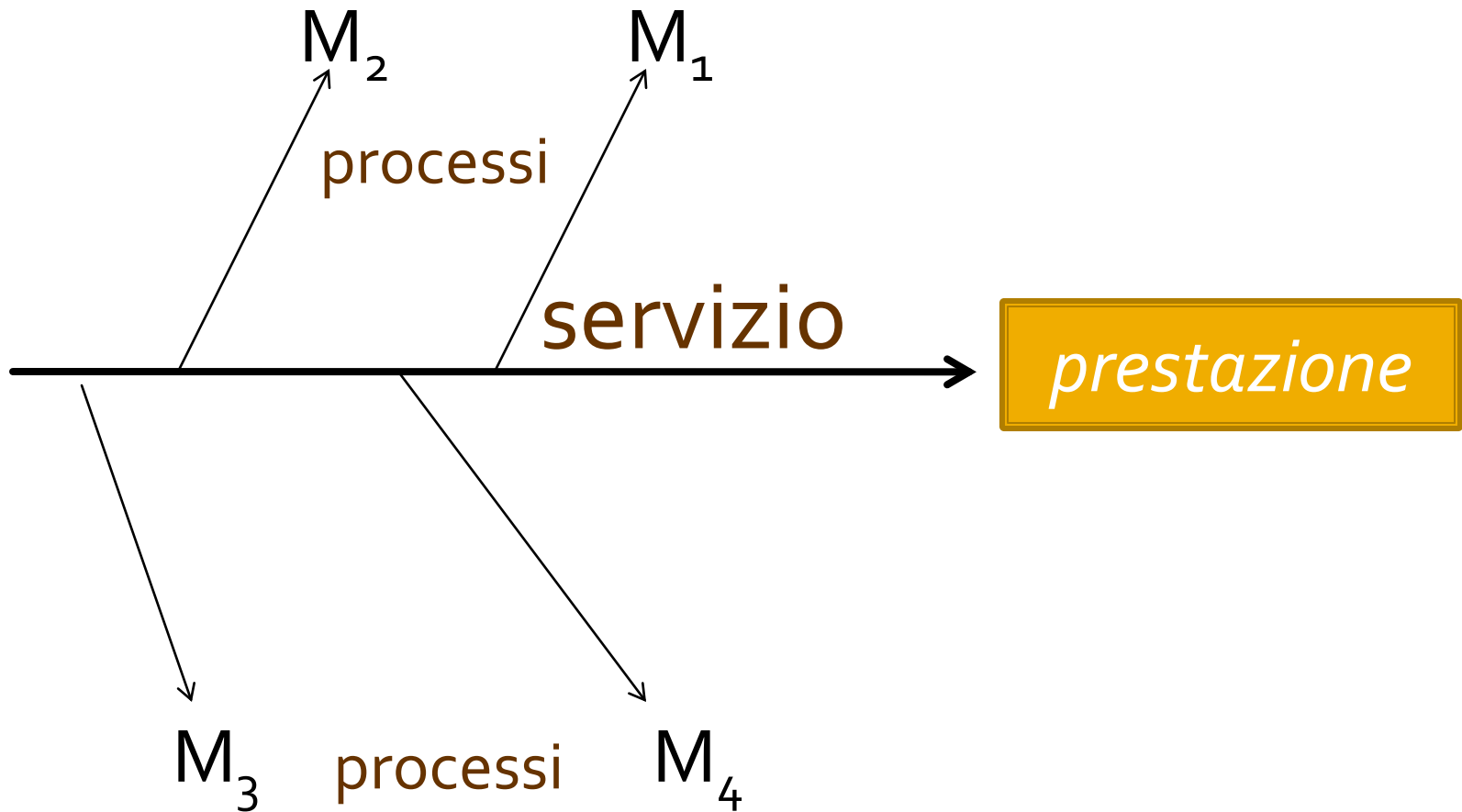
Architettura

- identificare i processi
- stabilire la sequenza e le interazioni tra questi processi
- avere criteri e metodi per funzionamento e controllo di questi processi
- assicurare funzionamento e monitoraggio
- monitorare, misurare e analizzare i processi
- attuare azioni per i risultati pianificati

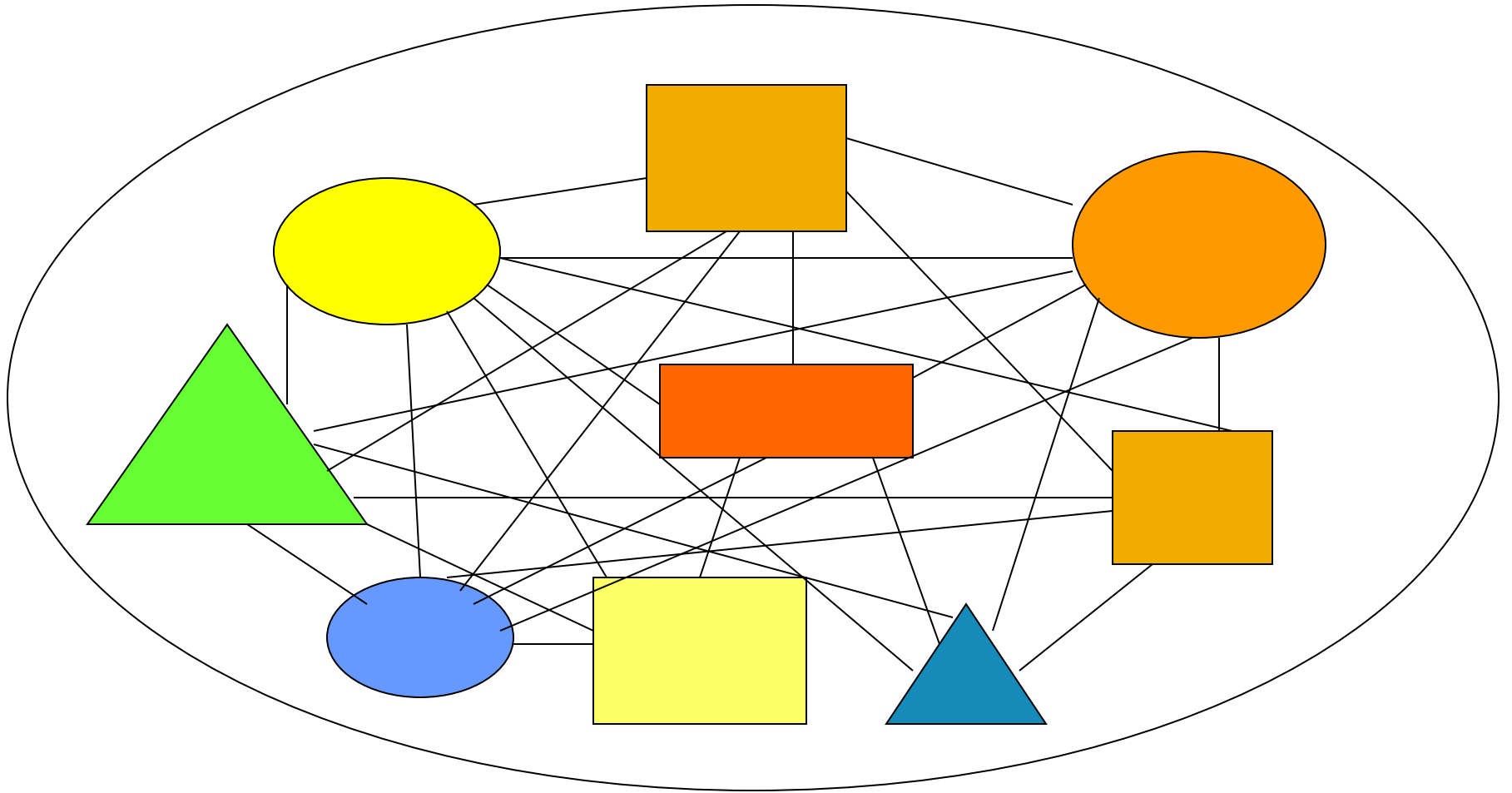
Architettura



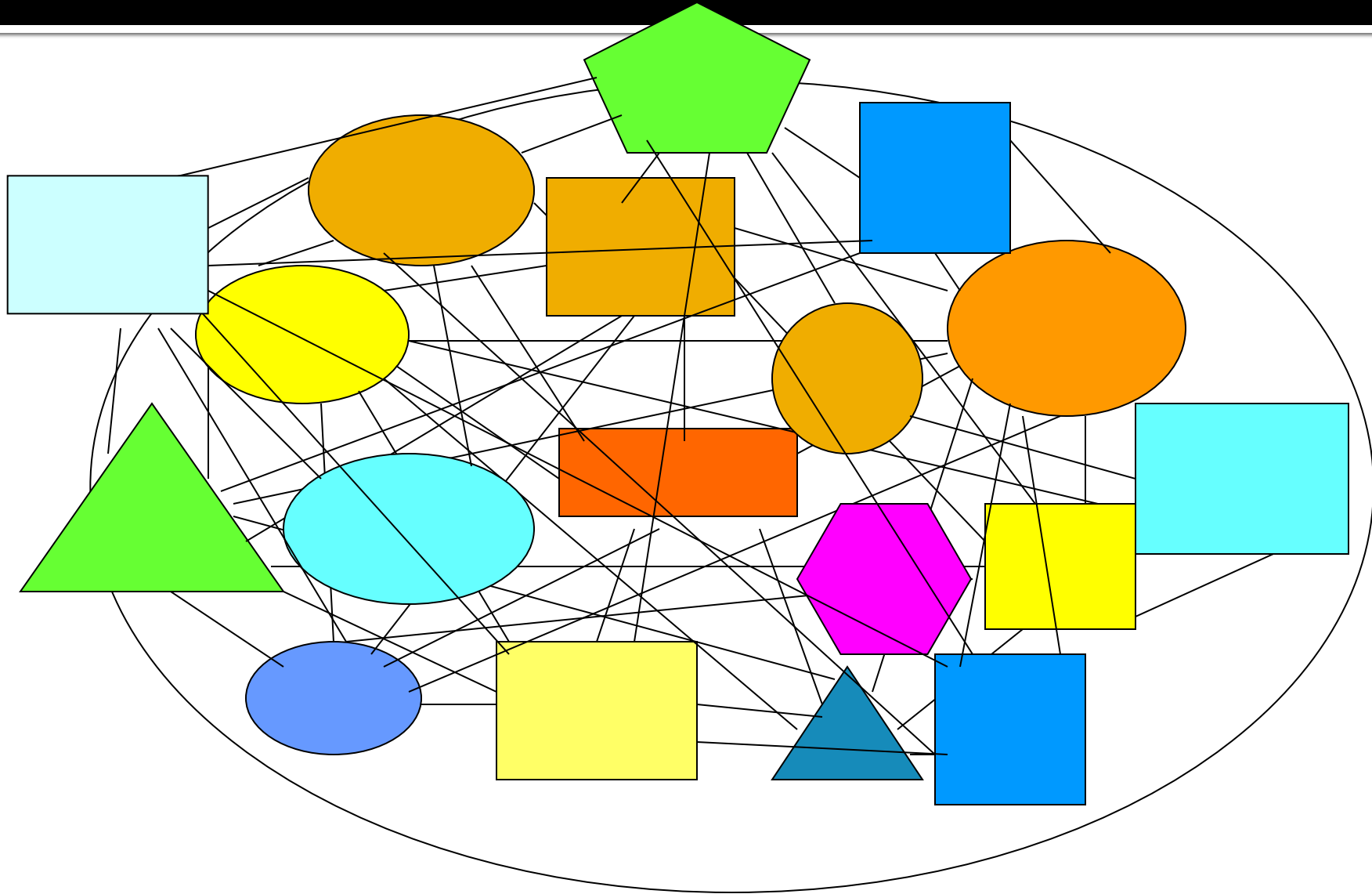
Architettura



Architettura



Architettura

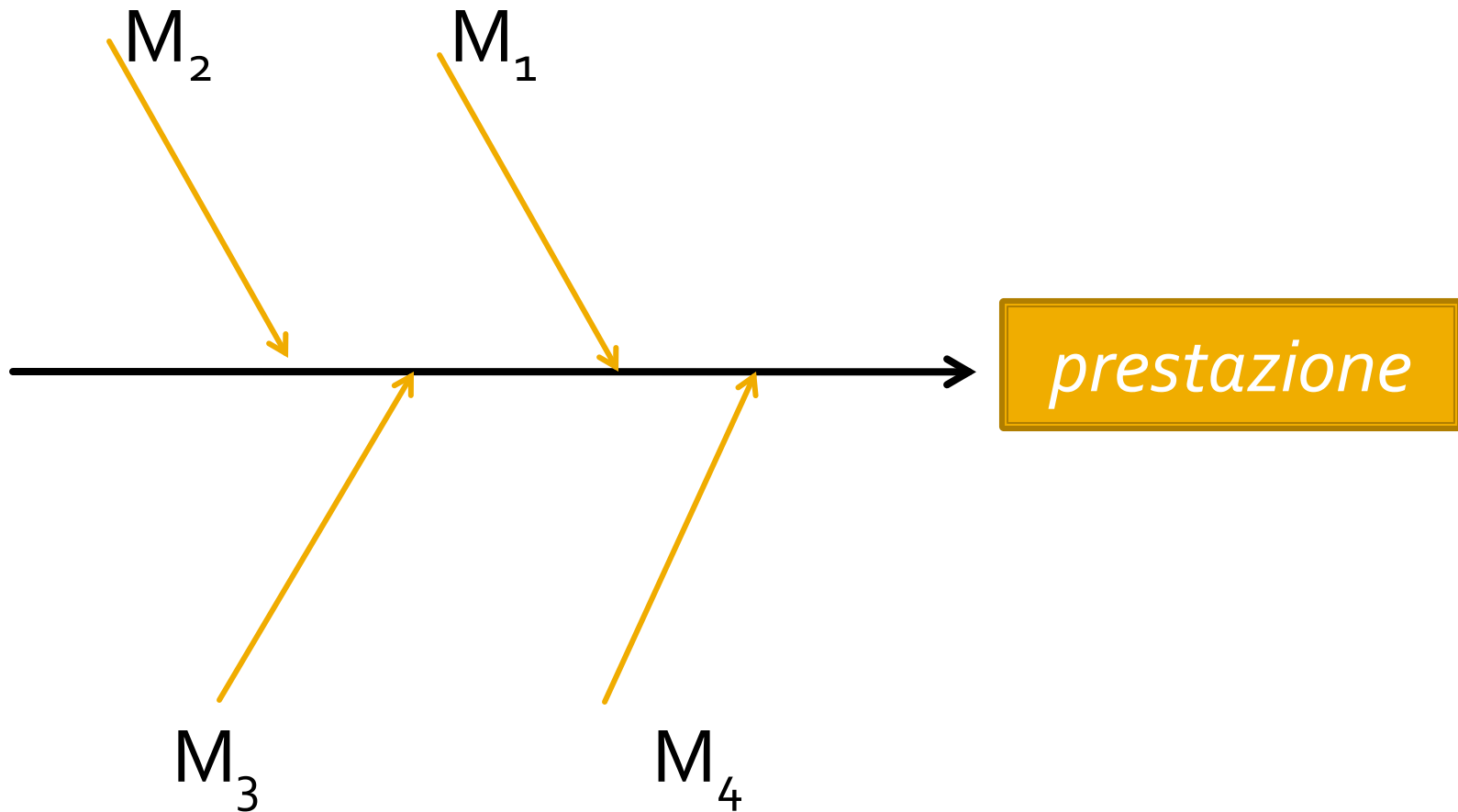


Architettura

- Deve essere sviluppato un sistema di feed back che consenta un rapido allarme su problemi di qualità e di input per eventuali azioni correttive/ preventive
- confronto tra valutatore e Organizzazione

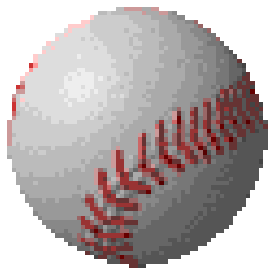
Architettura

Diagramma causa/effetto



L'ultimo metro

Curare l'attenzione all'"*ultimo metro*"



Vedere nell'ultimo metro

Vedere



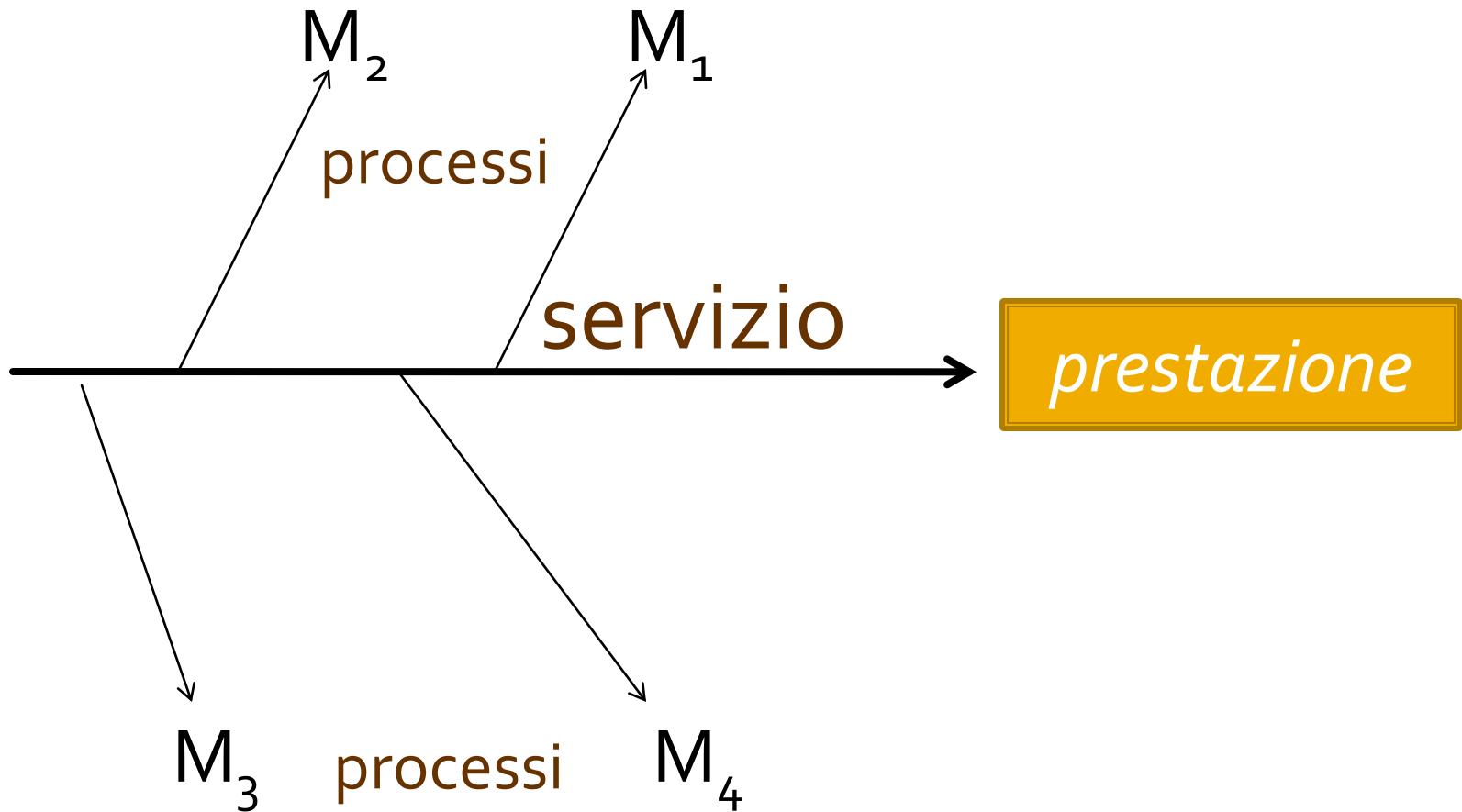
percepire con l'occhio la realtà concreta

Guardare

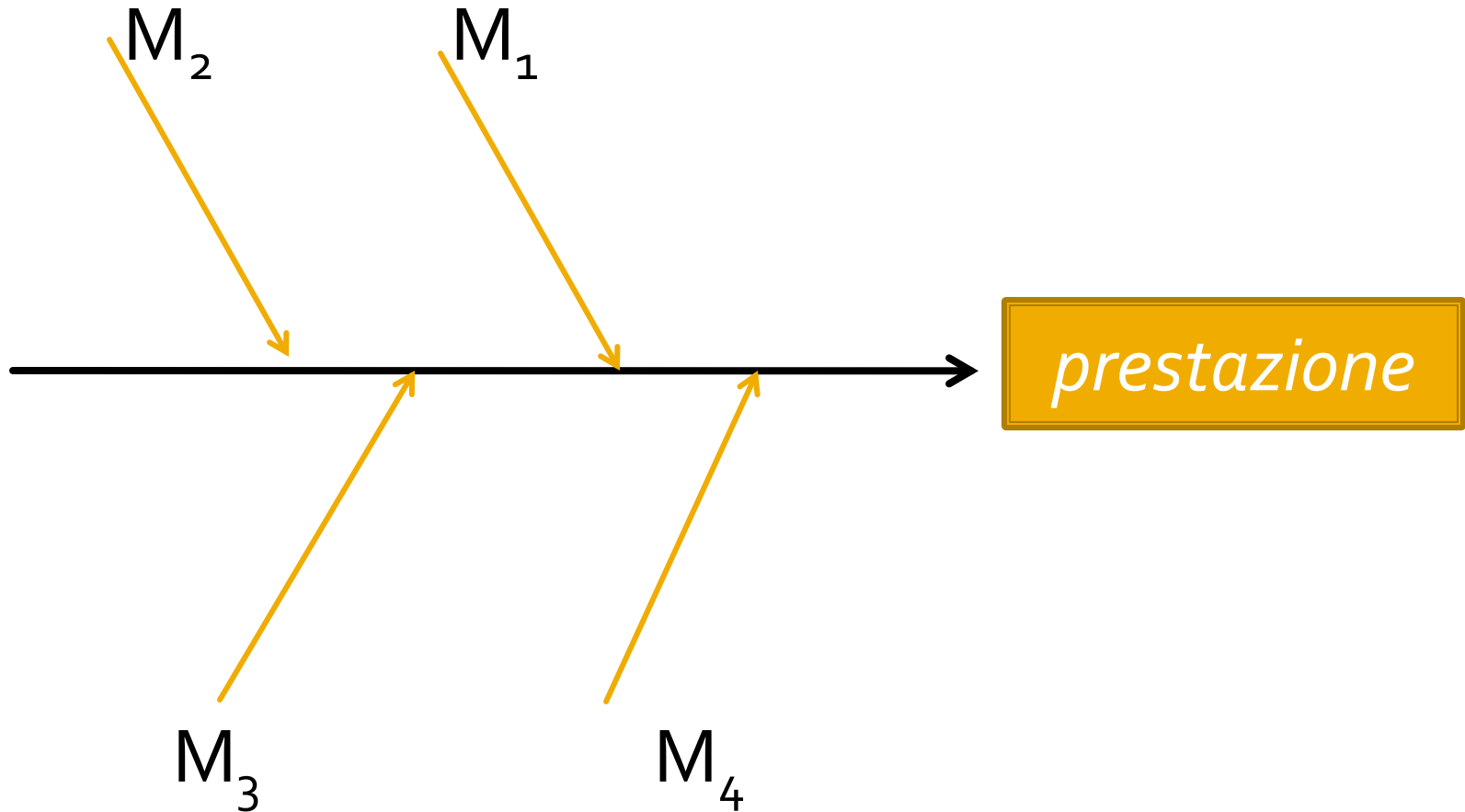


fissare, rivolgere lo sguardo su una persona o su una cosa

“vedere” i processi



“vedere” le non conformità



Accreditamento

guida il cambiamento nell'ottica di
miglioramento

Accreditamento

- L'iter di accreditamento può portare alla definizione di elementi utili alla promozione della *cultura della qualità* all'interno della Struttura, alla individuazione di attività finalizzate al *miglioramento continuo* delle prestazioni ed allo sviluppo di una *maggiore sensibilità* nei confronti delle esigenze dei Pazienti.

Accreditamento

Una reputazione non si fà con i soli propositi.

Henry Ford

**L'accreditamento come
strumento per il miglioramento
continuo**

Grazie per l'attenzione