

Perché parlare di Qualità

- Perché diversi sono gli attori che interagiscono nel sistema (regolatori, operatori, destinatari)
 - Perché cambiano le aspettative dei diversi attori: in funzione dell'evoluzione del fenomeno, della cultura, delle conoscenze, delle risorse
- Perché è sempre più sentita, da tutti gli attori, l'esigenza di sapere cosa producono i servizi

Il dibattito sulla Qualità è un'opportunità:

- Se la riflessione è a più voci e capace di cogliere le prospettive dei diversi attori
- Se permette di sistematizzare il sapere acquisito
- Se la qualità parla il linguaggio di chi opera e di chi usa i servizi

Lo sviluppo della Qualità

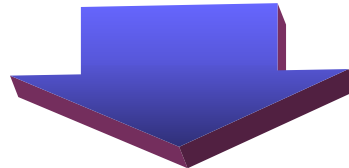
Come processo di apprendimento
per dar valore ai servizi e
accompagnare lo sviluppo del
sistema dei servizi

CONCETTO DI QUALITA'



**ESISTONO PERCEZIONI
DIVERSE DI COSA E'
QUALITA'**

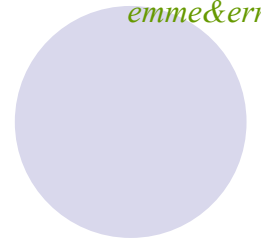
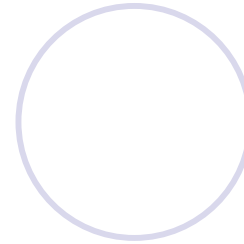
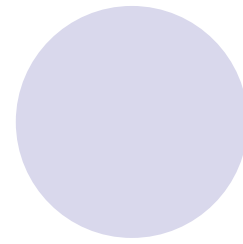
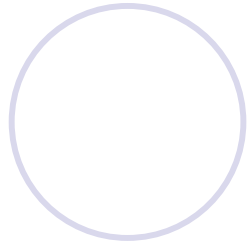
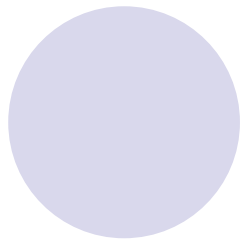
**E' UN CONCETTO
MULTIDIMENSIONALE**



**Coinvolgere gli attori nella definizione
dei criteri di qualità**

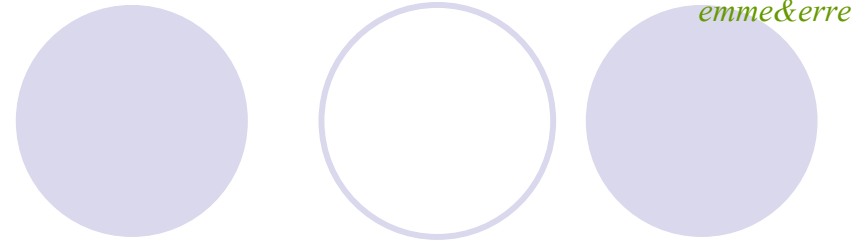
Gli ambiti della Qualità (Shaw)

- **Input:** l'insieme delle risorse materiali e umane immesse nell'organizzazione
- **Processo:** l'insieme delle modalità operative adottate per produrre l'intervento
- **Output:** le attività erogate ai destinatari
- **Outcome:** gli effetti prodotti sulla popolazione target



Lo sviluppo della qualità nei servizi

Qualità come..

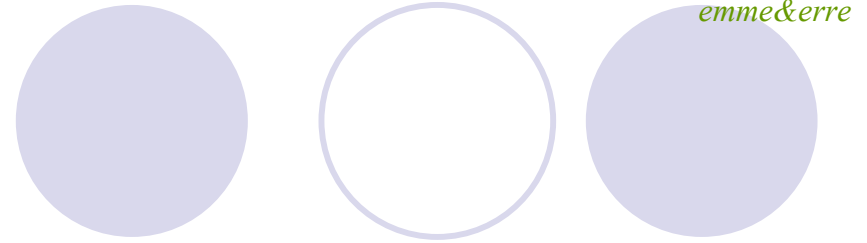


..assenza di difetti

..più ispezioni = più qualità

..più qualità = più costi

Qualità come..

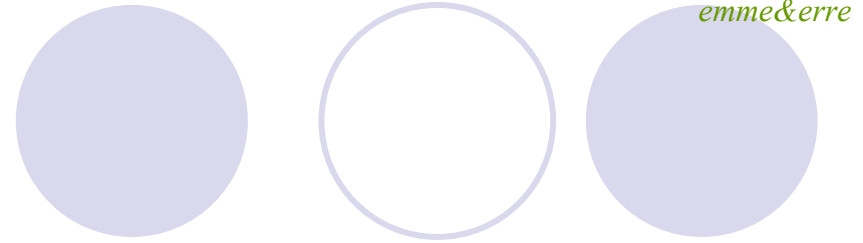


..attenzione ai processi

..prodotto → processi

..qualità ancora tutta interna
all'organizzazione

Qualità come..



..soddisfazione del cliente

..il concetto di qualità esce
dall'organizzazione per
proiettarsi verso il cliente

Dal Controllo della Qualità ai Sistemi Qualità

- Controllo Qualità: conformità del prodotto alle specifiche definite in progettazione
- Controllo solo alla fine del processo
- Tecniche statistiche + grande esigenza di personale addetto
- Nessun feedback da parte dei clienti

Dal Controllo della Qualità ai Sistemi Qualità

- Garanzia Qualità: norme internazionali, ISO (fino a 9001:1994)
- Comprende la complessità dei processi di supporto e di management
- Non offre garanzie sui risultati

Dal Controllo della Qualità ai Sistemi Qualità

- Sistemi Qualità e Modelli di Eccellenza:
- La soddisfazione del cliente è al centro del sistema
- Non solo complessità organizzativa, ma anche variabili "soft" : leadership, motivazione, soddisfazione dipendenti
- Vengono pesati anche i risultati
- Miglioramento Continuo

Cos'è un processo

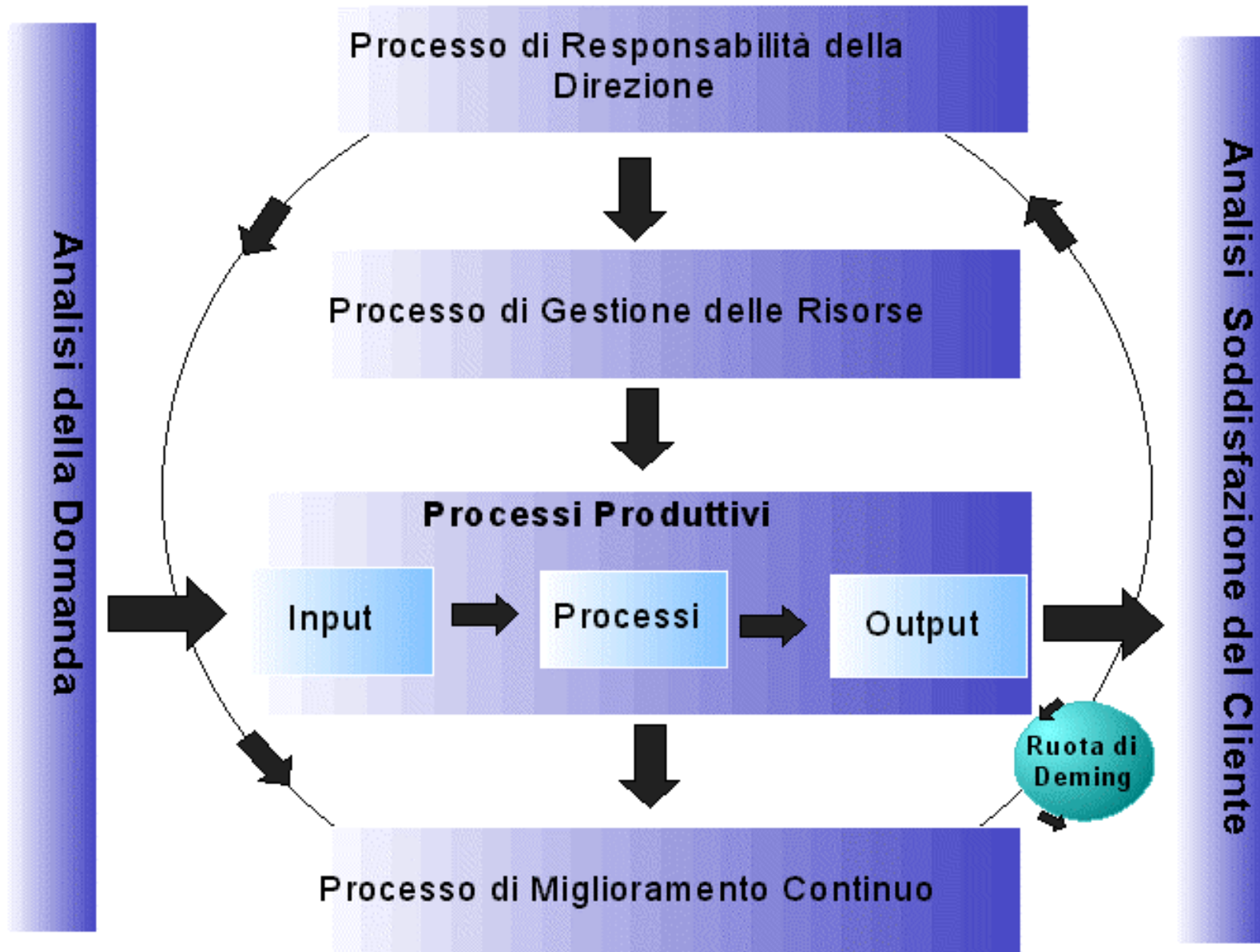
Insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita

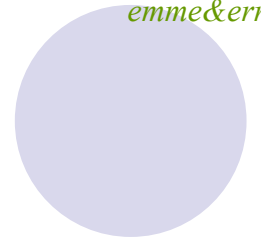
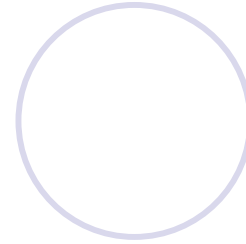
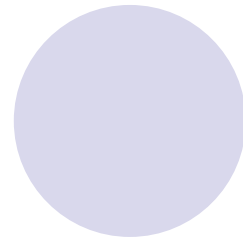
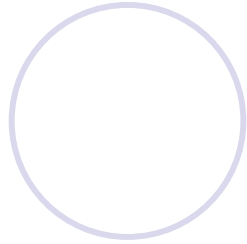
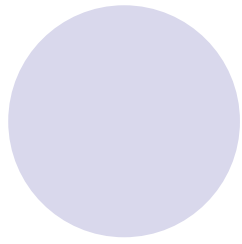
UN PROCESSO DEVE ESSERE:

FINALIZZATO

INTEGRATO

COORDINATO

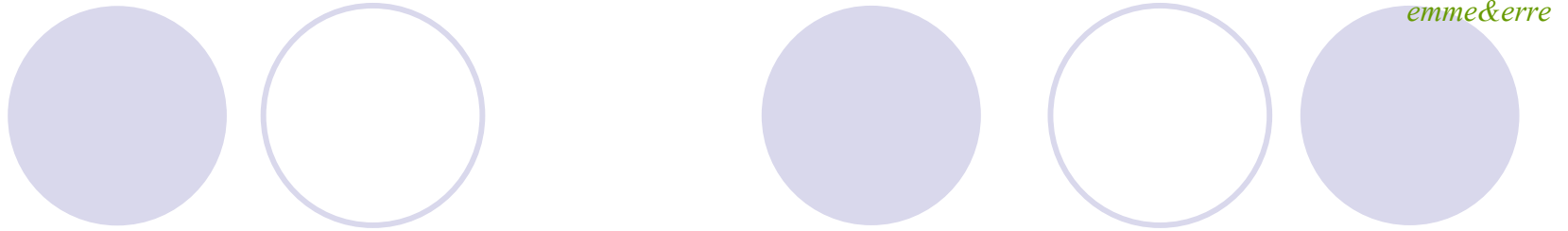




Le norme per la certificazione di qualità

La famiglia delle norme ISO

- **UNI EN ISO 9001:2000** Sistemi di gestione per la Qualità – Requisiti
Specifica i requisiti dei sistemi di gestione per la qualità da utilizzarsi quando un'organizzazione debba dimostrare la propria capacità a fornire prodotti che soddisfino i requisiti dei clienti e quelli cogenti applicabili e miri a conseguire la soddisfazione
- **UNI EN ISO 9000:2000** Sistemi di gestione per la Qualità – Fondamenti e terminologia -
Descrive i fondamenti dei sistemi di gestione per la qualità e ne specifica la terminologia
- **UNI EN ISO 9004:2000** Sistemi di Gestione per la Qualità – Linee guida per il miglioramento della Prestazioni -
Fornisce delle linee guida che tengono conto sia dell'efficacia sia dell'efficienza dei sistemi di gestione per la qualità. Lo scopo della presente norma è il miglioramento continuo delle prestazioni dell'organizzazione e la soddisfazione dei clienti e delle parti interessate



ISO

(International standard organization)

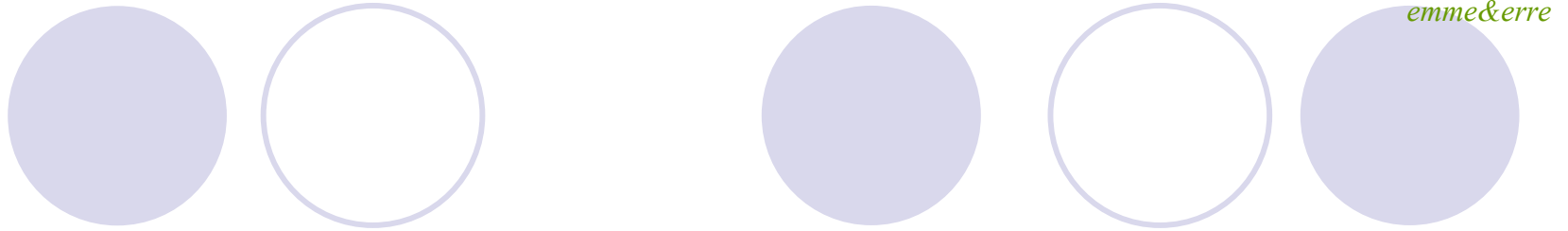
DEFINISCE LE NORME



UNI

(ente nazionale di normazione)

RECEPISCE LE NORME IN ITALIA

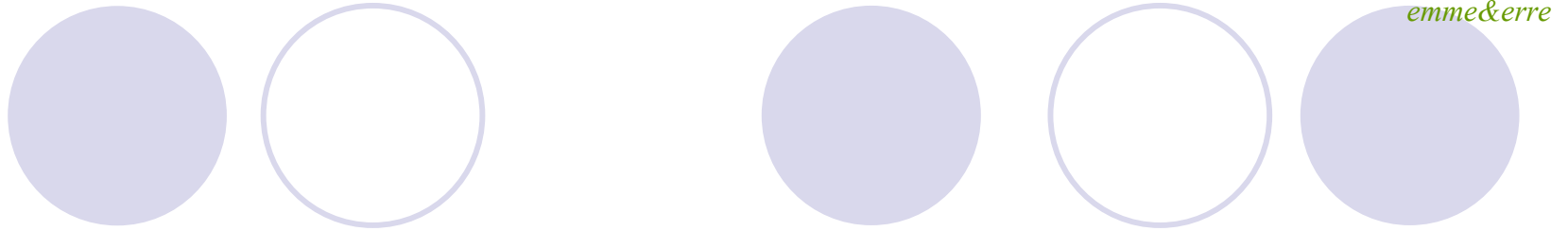


SINCERT

(Sistema nazionale per l'accreditamento degli organismi di certificazione)



**ACCREDITA GLI ENTI DI
CERTIFICAZIONE**



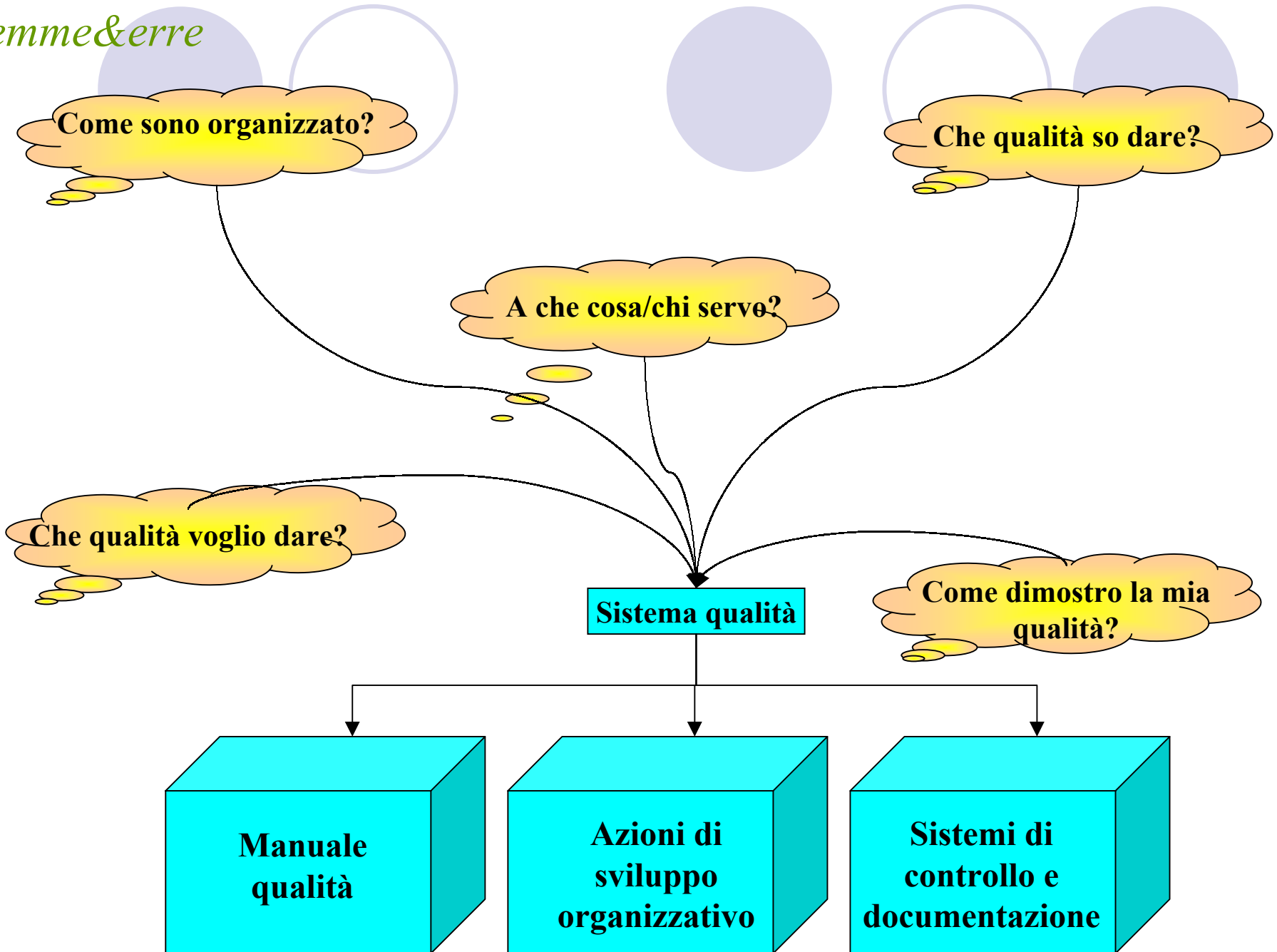
ENTI DI CERTIFICAZIONE



verificano

**LA CONFORMITA' ALLE NORME
DEI SISTEMI DI QUALITA'
E rilasciano I CERTIFICATI**

emme&erre



Come sono organizzato?

Che qualità so dare?

A che cosa/chi serve?

Che qualità voglio dare?

Sistema qualità

Come dimostro la mia qualità?

Manuale qualità

Azioni di sviluppo organizzativo

Sistemi di controllo e documentazione

Le norme di settore

- Sono norme complementari alla norma ISO 9001:2000
- Specificano i requisiti di qualificazione applicabili a determinate tipologie di servizi
- Entrano nel merito dei processi tipici del servizio

Le norme di settore

- UNI 11010 Servizi residenziali e diurni per persone con disabilità
- UNI 11031 Servizi residenziali e semi-residenziali per persone con problematiche connesse all'uso o alla dipendenza da sostanze stupefacenti e/o psicotrope
- UNI 10928 Residenze per minori
- UNI 10034 Servizi all'infanzia
- UNI 10881 Assistenza residenziale agli anziani

Indice norma per disabili

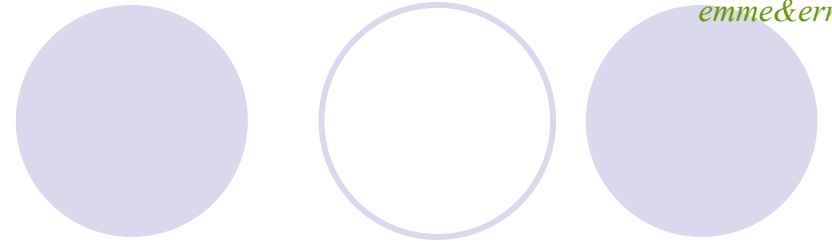
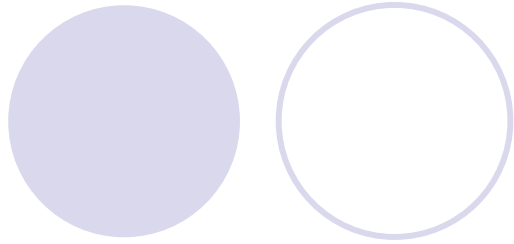
- Introduzione
- Scopo e campo di applicazione
- Riferimenti normativi
- Termini e definizioni
- Progettazione dei servizi innovativi

Contenuti del punto: “requisiti dei servizi”

- Mission
- Informazione
- Ammissione
- Presa in carico
- Definizione e gestione del progetto individualizzato
- Fase di trattamento
- Fase di dimissione
- Requisiti per il personale

I PROCESSI CHIAVE DEL SERVIZIO

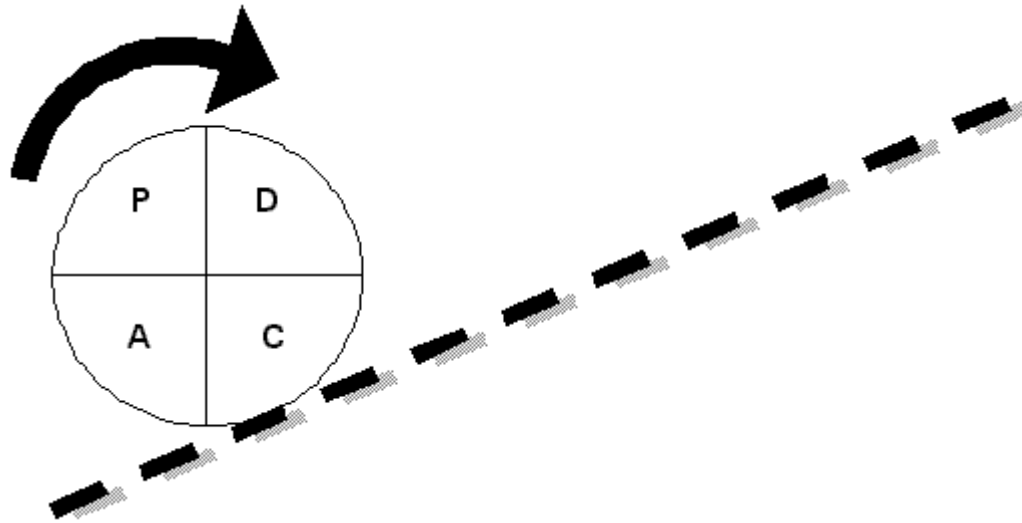
- PROCESSI DELLA DIREZIONE
- AMMISSIONE
- INSERIMENTO/PRESA IN CARICO
- PROGETTAZIONE INDIVIDUALIZZATA
- EROGAZIONE ATTIVITÀ
- DIMISSIONE
- GESTIONE DEL PERSONALE



IL MIGLIORAMENTO CONTINUO

I Percorsi del Miglioramento

Il percorso di miglioramento avviene attraverso l'applicazione della sequenza PDCA



I Percorsi del Miglioramento: sequenza PDCA

