



Giornate della Qualità nella Sanità Pubblica
Accreditamento e certificazione
nei sistemi Sanitari Pubblici in Europa e in Italia
30 - 31 Ottobre 2002 Fortezza da Basso - FIRENZE

Il sistema di gestione per la qualità dell'APSS di Trento nella logica EFQM

Carlo Favaretti

Direttore Generale, Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari - Trento

Autorizzazione e Accreditamento nella Provincia Autonoma di Trento

Commissione Provinciale per l'Accreditamento

Autorizzazione

- Regolamento Provinciale Requisiti minimi ex D.P.R. 14.01.1997
- Check list di criteri per la verifica della presenza dei requisiti minimi (verifica esterna e autovalutazione)

Accreditamento

- Requisiti ulteriori in corso di definizione



Il sistema di gestione per la qualità

Sistema = insieme coordinato di elementi

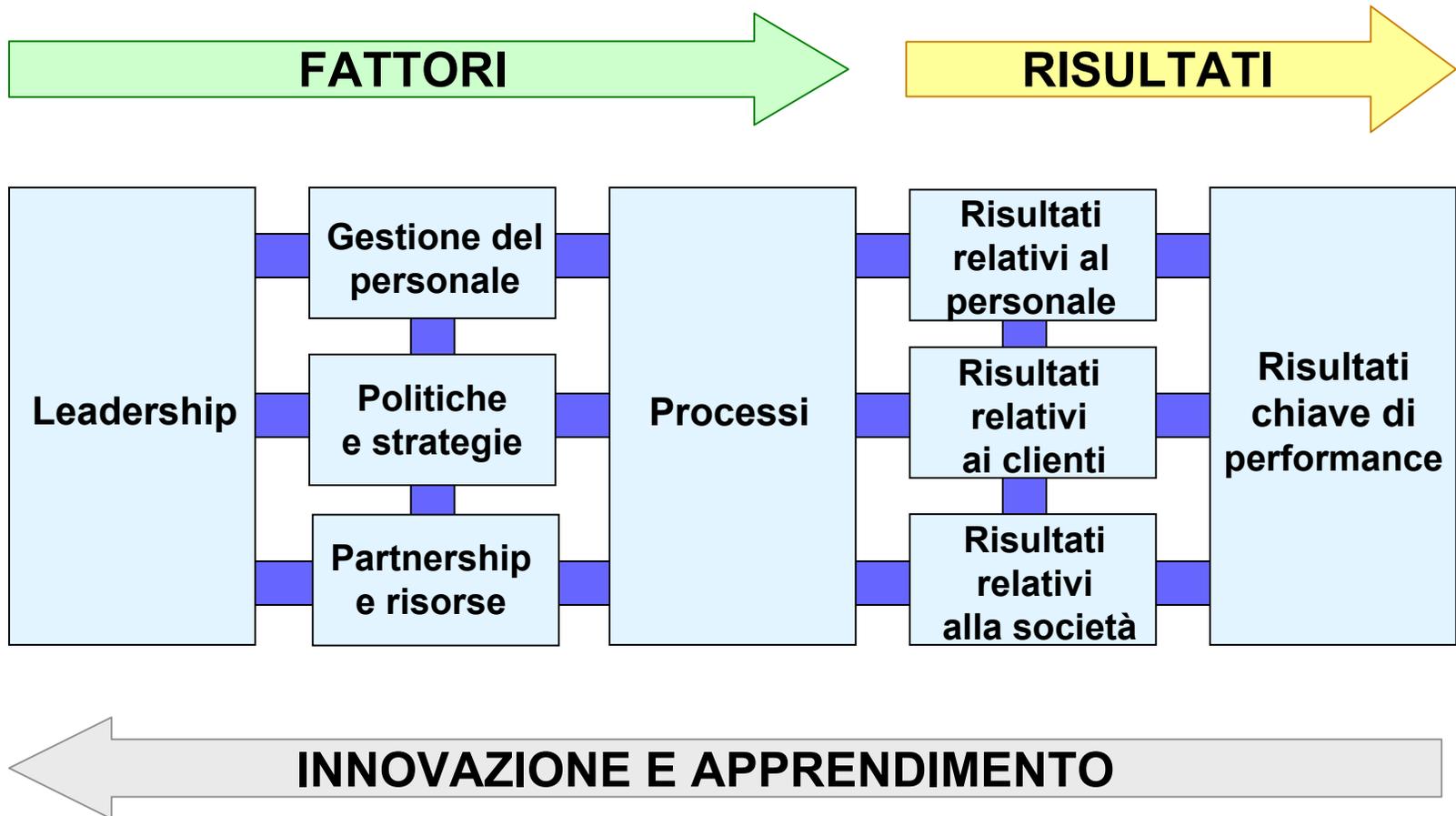
Gestione = comportamenti, decisioni, responsabilità, risorse, interfacce, ...

Qualità = capacità di soddisfare esigenze e aspettative:

- di **tutti gli stakeholder**
- sul piano **professionale**
organizzativo
relazionale

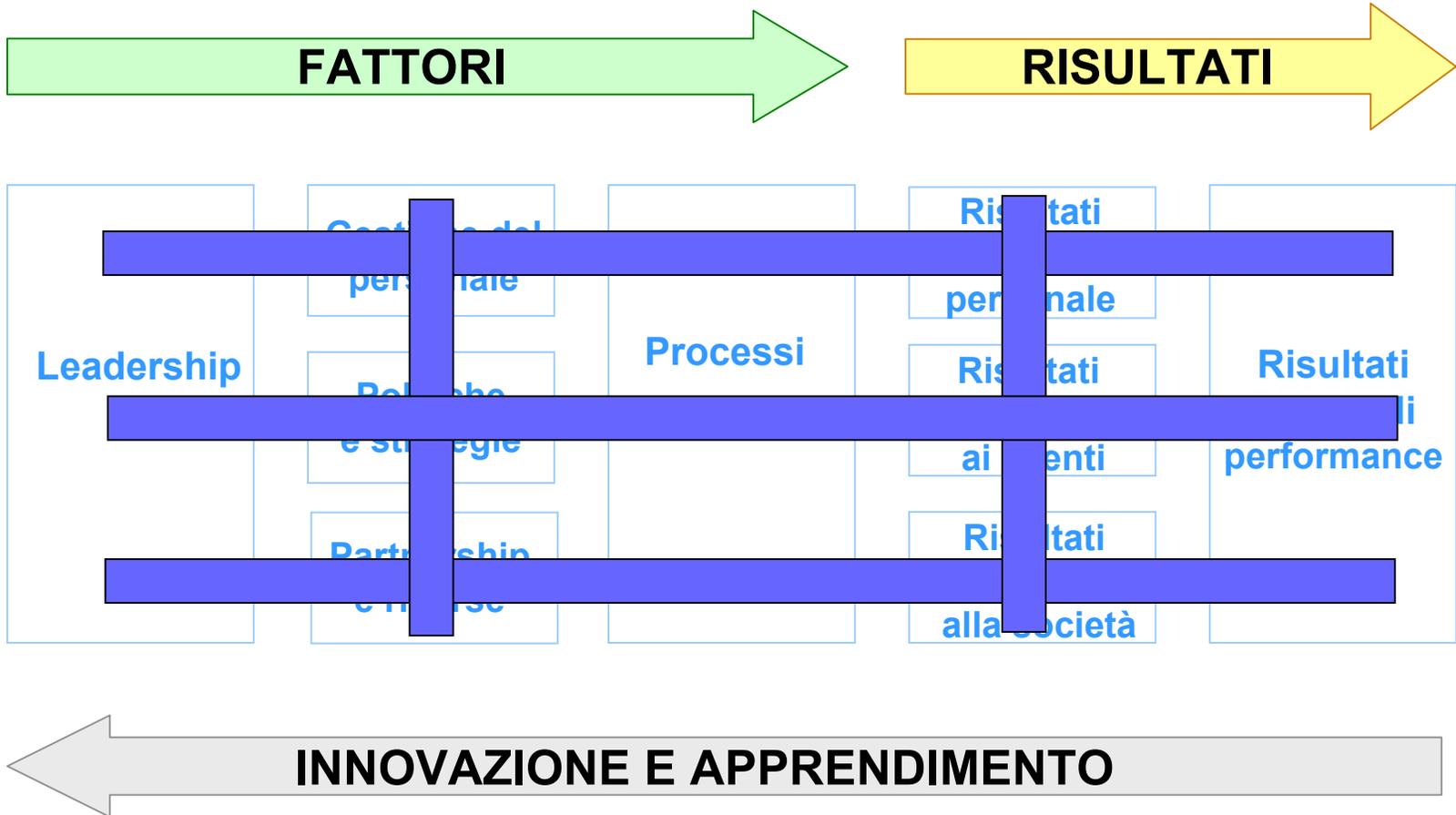


La logica EFQM: I CRITERI





La logica EFQM: IL RETICOLO





Programma aziendale di sviluppo strategico (2001)

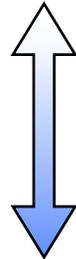
linee di sviluppo continuamente sostenute:

- 1. promozione della salute**
- 2. miglioramento continuo della qualità**
- 3. aziendalizzazione**



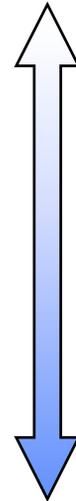
LA GESTIONE AZIENDALE (per la qualità)

**il sistema di gestione per la qualità
SI AGGIUNGE
al lavoro quotidiano**



**il lavoro quotidiano
DIVENTA
il sistema di gestione per la qualità**

*UNITÁ PER
LA QUALITÁ*



*RETE PER
LA QUALITÁ*

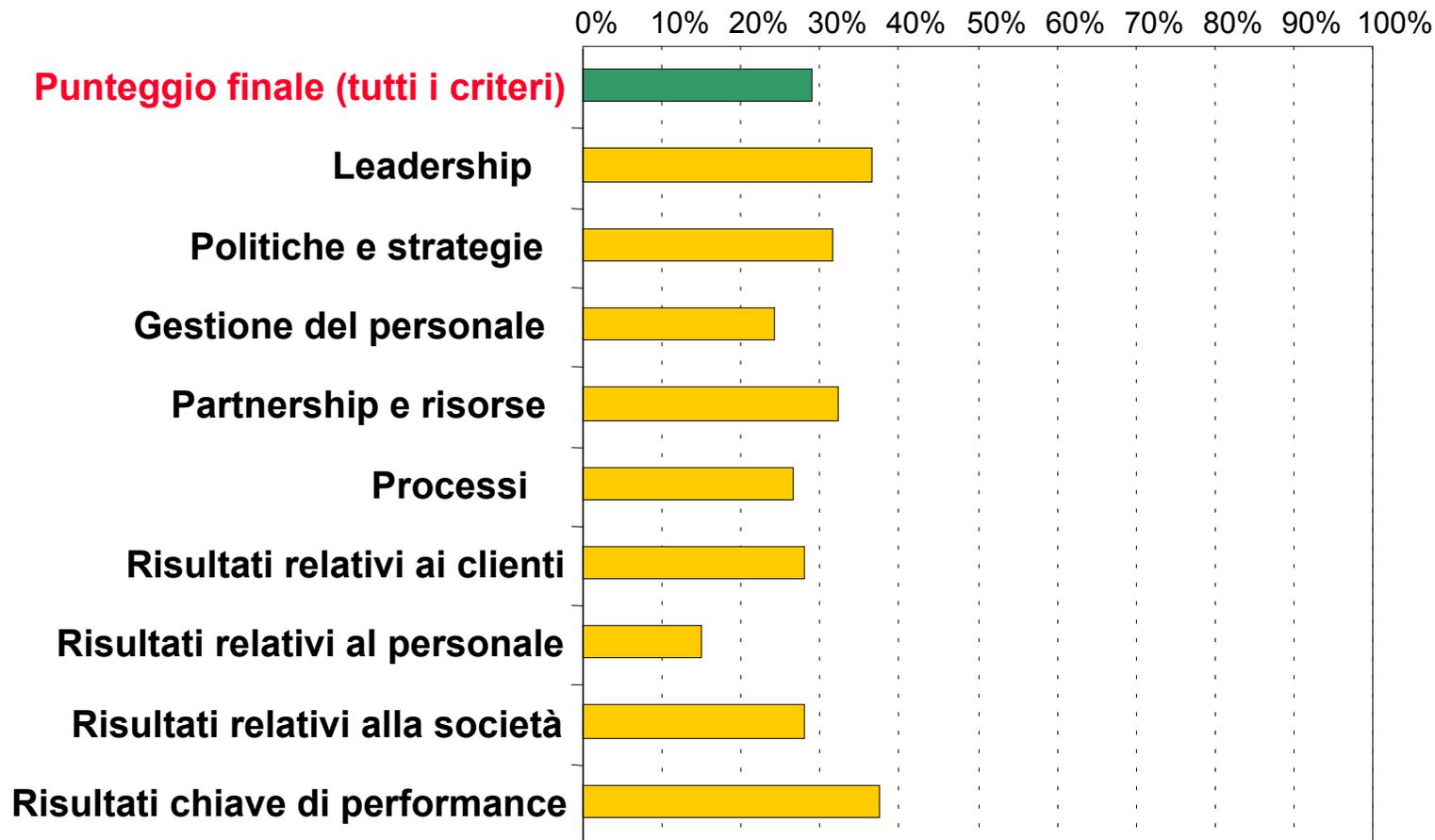


EFQM e APSS: alcune realizzazioni concrete

- Autovalutazione aziendale con il questionario proposto da EFQM.
- Carta dei servizi partecipata, con standard di servizio (tutte le UO e 190 associazioni).
- Indagini di soddisfazione destinate a utenti e personale.
- Evoluzione della metodologia di budget.
- Contratti individuali con i dirigenti e sistema di valutazione annuale e periodica coerenti con i fattori del modello EFQM.



AUTOVALUTAZIONE AZIENDALE 2001*



* Sulla base del questionario predisposto dall'European Foundation for Quality Management



CARTA DEI SERVIZI PARTECIPATA

Parte generale della Carta:

ampio coinvolgimento degli stakeholder aziendali, comprese le 190 associazioni di volontariato impegnate nel campo socio-sanitario

→ elaborata nel 2001-2002 e distribuita a tutte le famiglie trentine nelle settimane scorse

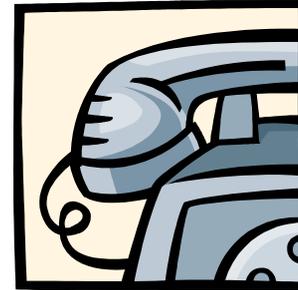
Parte specifica della Carta:

coinvolgimento di tutte le unità operative e i servizi, anche con la definizione di standard di servizio

→ obiettivo di budget 2002 per tutte le Unità Operative/Servizi da inserire nel portale aziendale



INDAGINI DI SODDISFAZIONE



Attività su base aziendale:

- Indagine telefonica su un campione di 1500 famiglie.
- Questionario destinato al personale medico ospedaliero.
- Questionario destinato al personale infermieristico ospedaliero.
- Questionario sul gradimento del vitto in ospedale.



Indagini mirate:

- Questionari di soddisfazione destinati a gruppi mirati di utenti di alcune unità operative e servizi.



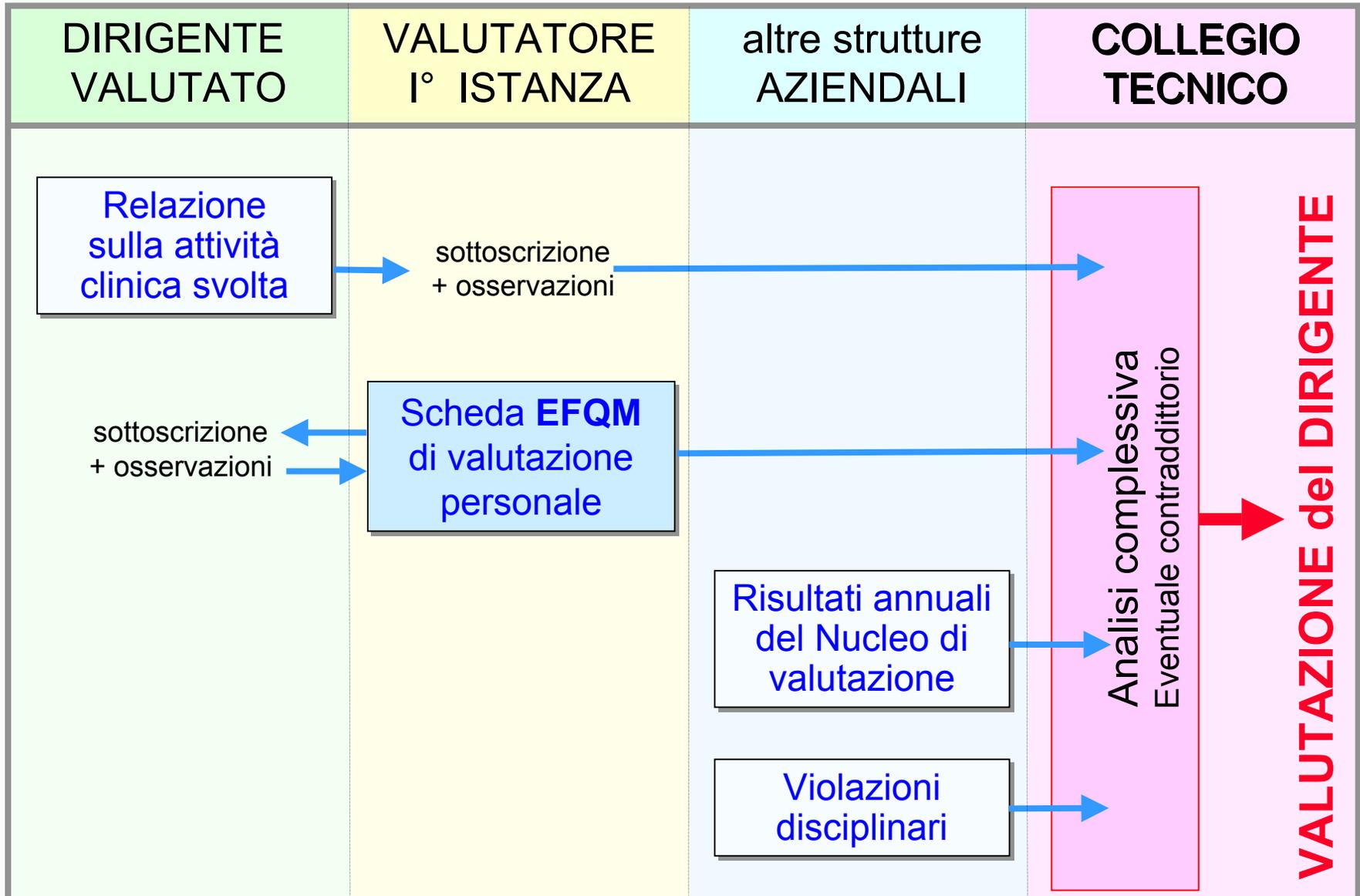
METODOLOGIA DI BUDGET 2003

Il **fascicolo di budget** di ogni unità operativa e servizio per la definizione dei **programmi di attività** del 2003 è costituito dai seguenti documenti:

1. direttiva di budget (con documenti allegati);
2. scheda di budget, con risorse e obiettivi (almeno un indicatore clinico per UO);
3. scheda della Carta dei servizi, con standard;
4. scheda per la retribuzione di risultato della dirigenza;
5. scheda per la produttività del personale di comparto;
6. piano degli investimenti per attrezzature previsti nell'anno;
7. scheda del Documento di valutazione dei rischi (DVR).

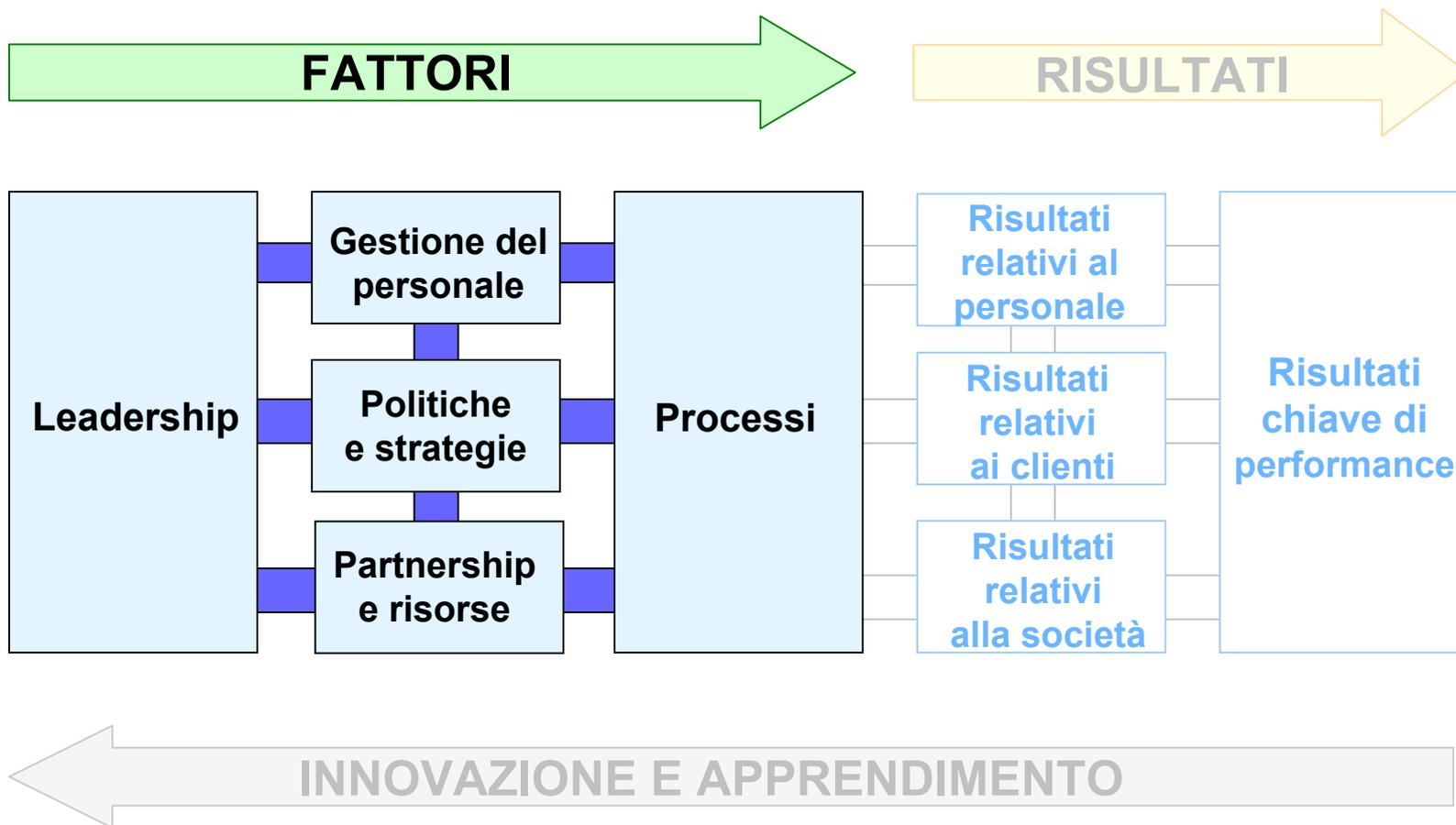


VALUTAZIONE PERIODICA DELLA DIRIGENZA





VALUTAZIONE PERIODICA DELLA DIRIGENZA





Valutazione periodica della dirigenza: ESEMPIO

LEADERSHIP		A	B	C	D
1	Il dirigente ha svolto una costante azione di motivazione, sostegno, guida e valutazione di tutti i collaboratori assegnati alla sua struttura ?				
2	Il dirigente si è personalmente coinvolto e ha agito in prima persona per promuovere il miglioramento continuo della qualità professionale, organizzativa e relazionale della sua struttura ?				
3	Nella gestione delle attività della sua struttura, il dirigente ha assunto decisioni coerenti con il mandato ricevuto ?				

A = L'attività descritta dall'elemento di valutazione non è stata svolta

B = L'attività descritta dall'elemento di valutazione è stata svolta sporadicamente o in modo incompleto. È stato necessario sostenere e sollecitare il dirigente perché svolgesse un ruolo positivo sull'argomento.

C = L'attività descritta dall'elemento di valutazione è stata ben presidiata in ogni momento. Il dirigente ha svolto spontaneamente la sua attività senza la necessità di essere sollecitato sull'argomento

D = L'attività descritta dall'elemento di valutazione è stata sviluppata in modo ottimale in tutti i suoi aspetti e potenzialità. Il dirigente ha costantemente assunto atteggiamenti propositivi e innovativi per migliorare continuamente la sua performance sull'argomento.