

**IL MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ
NELL'ASSISTENZA SANITARIA:
UNA VISION EUROPEA**

Udine, 18 settembre 2003



Esperienze di applicazione del Modello EFQM per l'Eccellenza in Italia

Carlo Favaretti, Direttore Generale Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari, Trento
Rappresentante FIASO

Rete italiana EFQM in sanità

	<i>personale</i>
Azienda Unità Locale Socio-Sanitaria n. 8 ASOLO	2.500
Azienda per i Servizi Sanitari n. 2 GORIZIA	2.030
Azienda Unità Sanitaria Locale REGGIO EMILIA	3.600
Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari TRENTO	7.000
Azienda Ospedaliera Universitaria "Arcispedale S. Anna" FERRARA	2.400
Azienda Ospedaliera - Universitaria "A. Meyer" FIRENZE	630
Azienda Ospedaliera "S. Maria della Misericordia" UDINE	2.900

Rete italiana EFQM in sanità

La “Rete italiana EFQM in sanità” è un **insieme di aziende** sanitarie di dimensioni medio-grandi che hanno espresso un preciso interesse aziendale a utilizzare il Modello EFQM come **strumento gestionale**.

La “Rete italiana EFQM in sanità” non è un aggregato di singoli professionisti, cultori della materia gestionale ma privi di commitment aziendale.

L'autovalutazione EFQM

È un **processo** che fornisce alle organizzazioni una visione chiara dei propri **punti di forza** e delle **aree suscettibili di miglioramento**.

L'autovalutazione non è quindi fine a se stessa, ma è un presupposto per **sviluppare azioni** di consolidamento e di miglioramento.

Possibili metodi:

- uso di questionari
- preparazione di un rapporto interno o che simula la partecipazione al Premio europeo per la qualità
- utilizzo di workshop
- combinazione dei metodi elencati

L'autovalutazione EFQM

della Rete italiana EFQM in sanità

Metodi

	<i>anno</i>	<i>strumento utilizzato</i>	<i>anonimo</i>	<i>persone coinvolte</i>	<i>numero</i>
ASOLO TV	2003	questionario modificato	NO	alta direzione	8
GORIZIA	2002	questionario tipo	SI	alta direzione e altri dirigenti	49
REGGIO EMILIA	2003	questionario modificato	NO	alta direzione	30
TRENTO	2001	questionario tipo	SI	alta direzione e altri dirigenti	67
FERRARA	2001	questionario modificato	NO	alta direzione	14
FIRENZE	2003	rapporto della direzione aziendale	-	alta direzione	-
UDINE	2002	questionario modificato	NO	alta direzione e altri dirigenti	41

L'autovalutazione EFQM

della Rete italiana EFQM in sanità

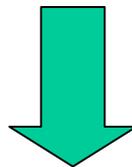
Ranking dei 9 criteri

	ASOLO	GORIZIA	REGGIO EMILIA	TRENTO	FERRARA	FIRENZE	UDINE
Leadership	1	2	1	2	1	-	3
Politica e Strategie	3	2	5	3	2	-	4
Gestione del personale	6	5	7	8	5	-	7
Partnership e Risorse	5	4	2	3	7	-	1
Processi	9	5	8	7	8	-	5
Risultati relativi ai clienti	8	7	5	5	3	-	5
Risultati relativi al personale	6	9	9	9	9	-	9
Risultati relativi alla società	1	8	4	5	6	-	8
Risultati chiave di performance	3	1	3	1	4	-	2

L'autovalutazione EFQM della Rete italiana EFQM in sanità

L'incrocio tra metodi e risultati
suggerisce alcune **CONSIDERAZIONI**:

- i punteggi ottenuti sono inversamente proporzionali al numero delle persone coinvolte;
- i questionari anonimi portano a punteggi più bassi;
- il coinvolgimento di altri dirigenti insieme all'alta direzione porta a punteggi più bassi;
- i questionari modificati portano a punteggi più elevati.



rischio di autoreferenzialità
delle direzioni aziendali

L'autovalutazione EFQM

della Rete italiana EFQM in sanità

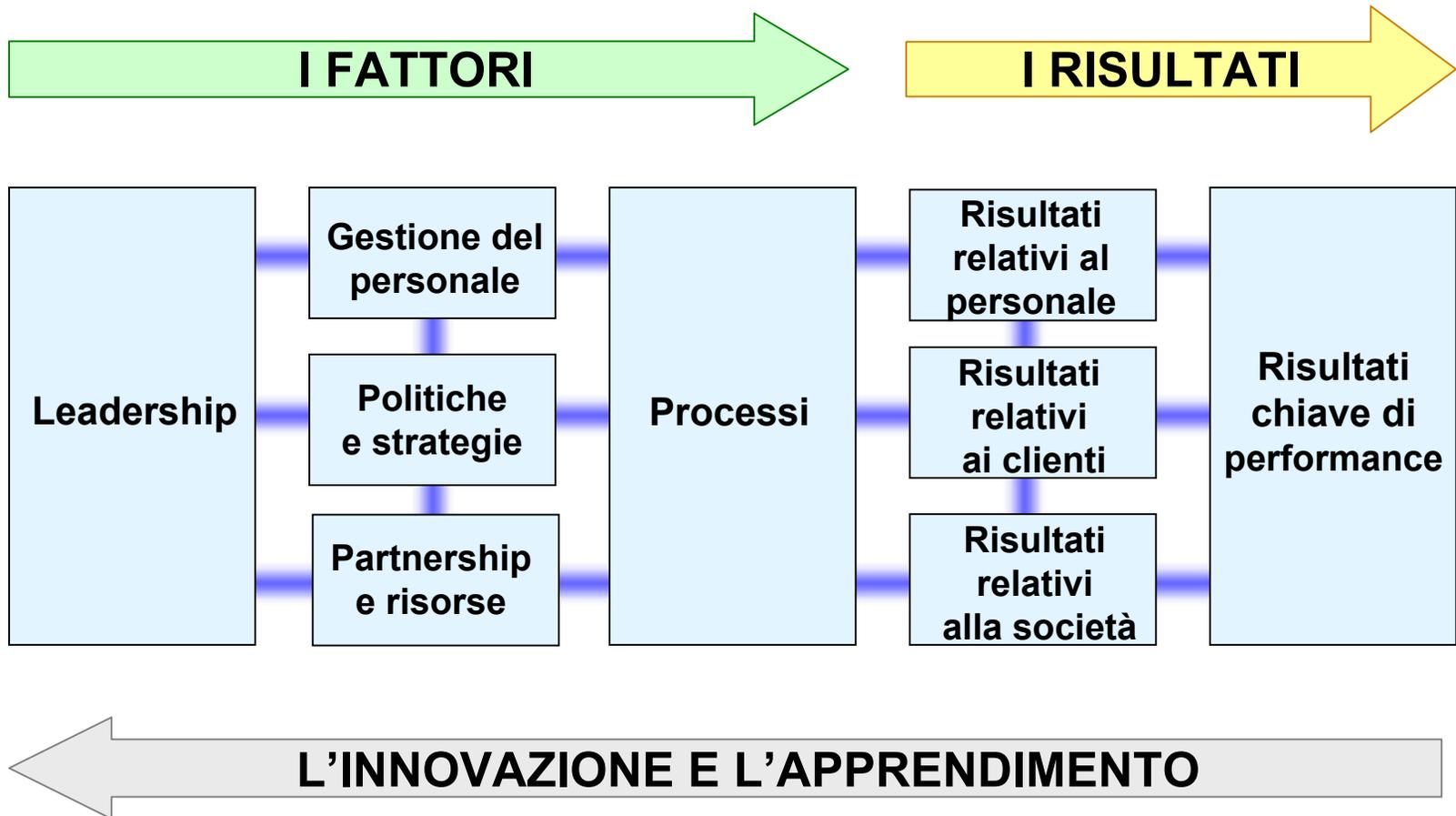
CONCLUSIONI

Realizzare l'autovalutazione
è stato utile per:

- aumentare le conoscenze sul Modello EFQM e sulla sua applicabilità al contesto sanitario italiano;
- avere informazioni utili a migliorare le specifiche realtà aziendali;
- coinvolgere e formare le persone coinvolte dai processi di autovalutazione.

Una riflessione ad alta voce

Gli elementi del modello sono importanti...



Una riflessione ad alta voce

... ma lo sono anche la trama e l'ordito sottostanti.

