

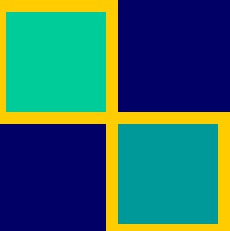
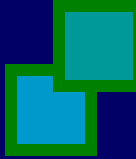
Il controllo di processo



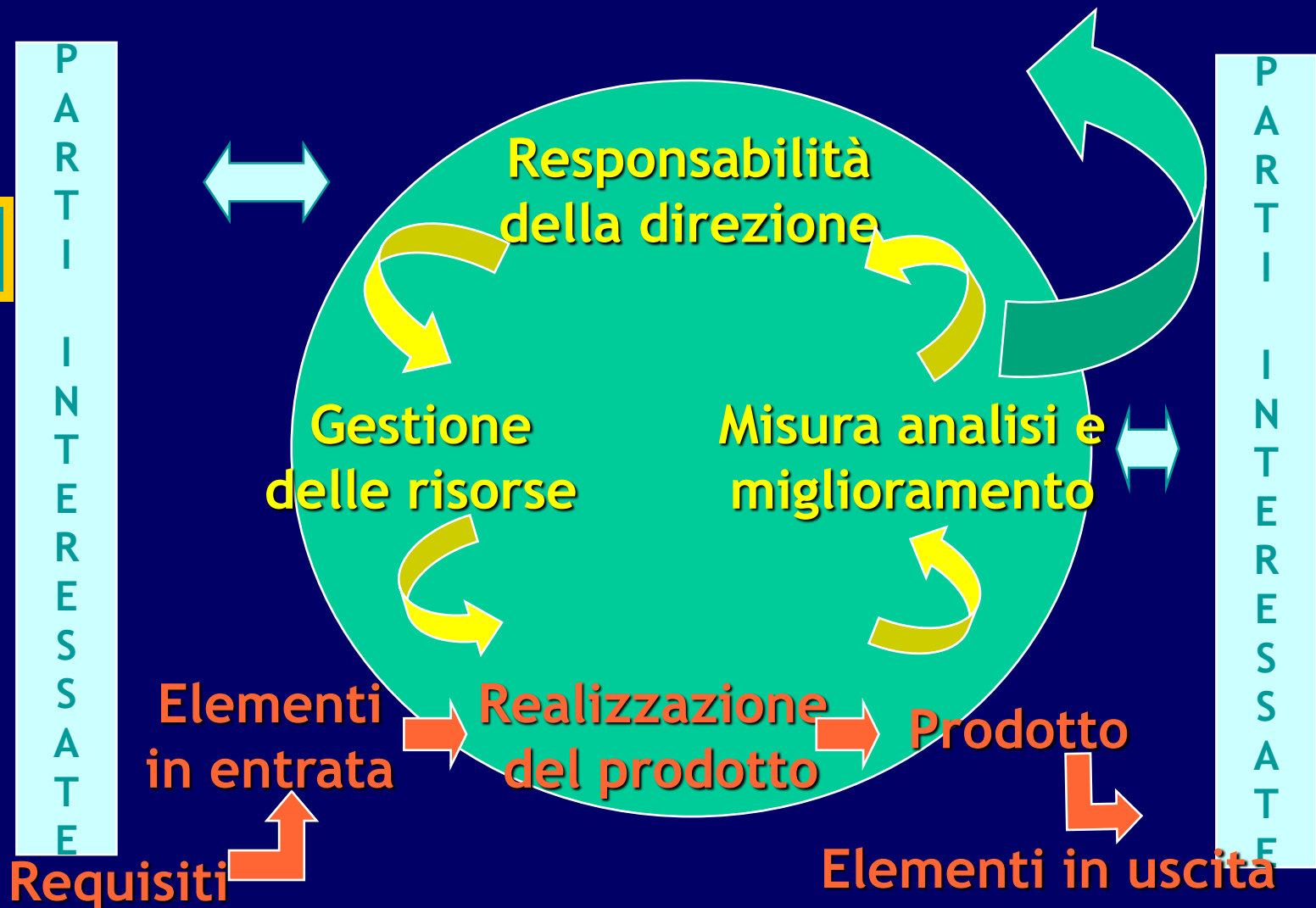


Obiettivi della giornata



- 
- Approfondire il tema “processi”
 - Fare capire la differenza tra controllo analitico e controllo di processo
 - Definire i clienti
- 

Modello ISO





Organizzazione: i nuovi modelli

(adattato da M. Hammer)



1° principio: la missione è creare valore per i clienti

2° principio: sono i processi organizzativi a creare valore per i clienti

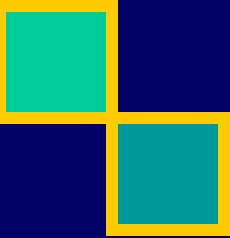
3° principio: il successo di un'organizzazione dipende dall'esistenza di processi di lavoro eccellenti

4° principio: risultati e prestazioni eccellenti si possono ottenere unicamente con :

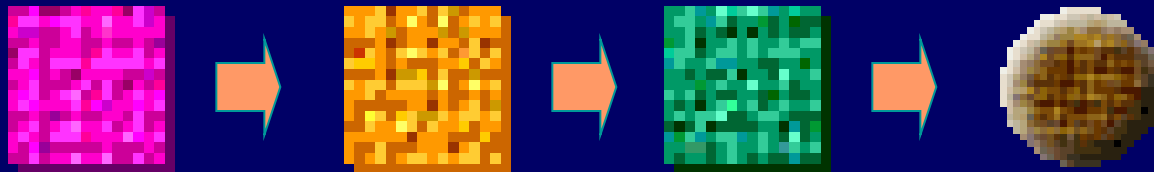
- 
- le persone adatte
 - un buon disegno del processo



Processo



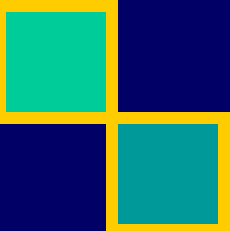
Serie di **attività** che utilizzano **risorse** e nel loro insieme producono un risultato che ha **valore** per il **cliente**



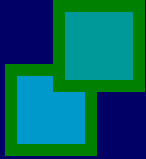
Ogni lavoro può essere descritto come processo e come parte di un sistema



Attività



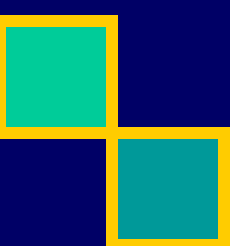
Sequenza di operazioni elementari una cui ulteriore scomposizione non sarebbe **significativa** nell'analisi del processo



Sono il limite della descrizione del processo



Risorse e valore



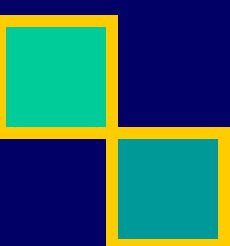
Risorse: ciò che impiego per la
realizzazione del processo:

- Umane
 - Materiali
- 

Valore?



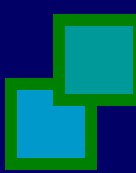
Clienti



**I clienti sono la priorità assoluta
perché senza clienti non può
esistere l'azienda**



**Per le aziende sanitarie la centralità è costituita
dalla persona che porta bisogni personali e sociali**



**I cittadini sono clienti ed azionisti delle
strutture sanitarie**

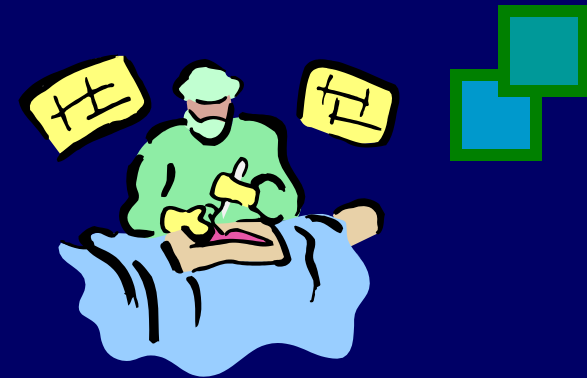


Cliente



**Organizzazione o persona che
riceve un prodotto/servizio**

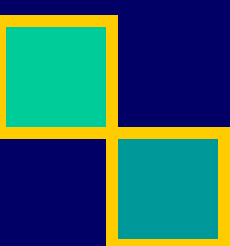
In sanità tutti i pazienti sono clienti
ma un cliente non è necessariamente
un paziente



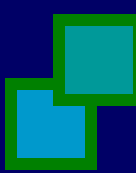
CLIENTI DI UN LABORATORIO?



Parti interessate



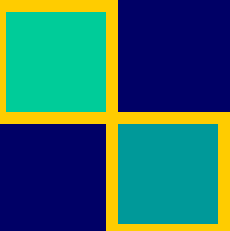
Coloro che hanno interesse (in un rapporto di scambio) al successo dell'organizzazione cioè al suo **buon funzionamento**



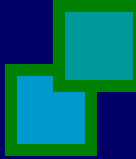
PARTI INTERESSATE DI UN LABORATORIO?



Prodotto/servizio in ambito sanitario



Tutte le **cure**, i **servizi**, la **formazione**, la **ricerca** e altri prodotti organizzati per valutare, diagnosticare, trattare e monitorare le condizioni di salute, prevenire le malattie e mantenere e migliorare la salute.



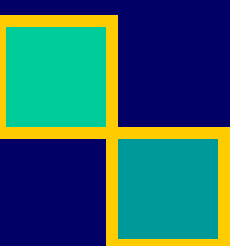
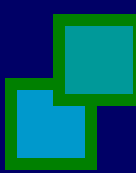
Il processo analitico



Quali variabili?



Alcune domande...

- 
- **Come faccio a tenere tutto sotto controllo?**
 - Gestire non significa controllare ma mettere le persone in condizione di farlo
 - **Come posso gestire tutto?**
 - Per gestire l'intero processo è sufficiente gestire i punti critici
 - **Cosa sono i punti critici?**
 - Sono i punti del processo in cui accade qualcosa di cruciale, spesso si trovano nel passaggio tra funzioni o tra UO
- 

Il buon senso applicato con metodo

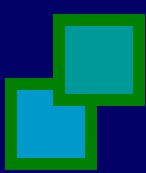
Prelievo
Trasporto
Accettazione
Analisi
Validazione
Referto

Indicatori
Formazione
Documentazione
Responsabilità





Come misuro un processo?

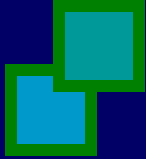
- Attraverso gli indicatori del processo
 - Riferiti a fasi critiche
 - Per misurare i risultati
 - Per misurare il consumo delle risorse
 - Positivi e negativi
- 

**NEL LABORATORIO?
NEL PROCESSO ANALITICO?**



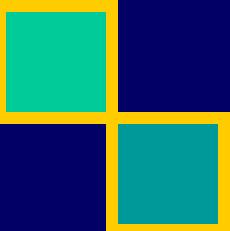
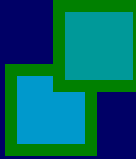


Documentazione

- Esempi di documenti in un laboratorio
 - Protocolli
 - Percorsi diagnostico-terapeutici
 - Linee guida
 - Procedure
 - Istruzioni
- 

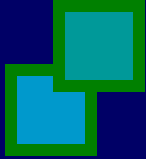


Protocolli/Istruzioni

- 
- Standard definiti ed uniformi di comportamento clinico/organizzativo
 - Piuttosto rigidi, non ammettono scostamenti
 - Utili per procedure - manualità
- 

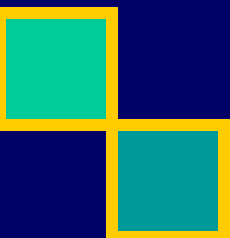
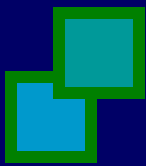


Percorsi diagnostico-terapeutici (PDT)/Procedure

- Indicano una sequenza ottimale degli interventi medici/organizzativi, allo scopo di ottimizzare le risorse
 - Rispetto alle linee guida, si preoccupano dell'efficienza oltre che dell'efficacia
- 



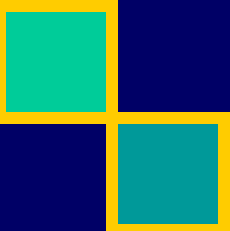
Linee guida

- 
- Raccomandazioni elaborate per assistere il medico in decisioni relative a quali modalità di assistenza adottare in specifiche circostanze cliniche
 - Rispetto ai PDT, si preoccupano dell'efficacia più che dell'efficienza
- 

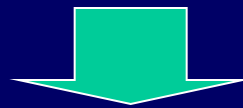
“Guidelines support decisions, but they do not make decisions” (Woolf et al. 1999)



La “fine” della tradizione orale



Uno dei principali cambiamenti che il SGQ determina nella gestione dei processi è dare evidenza di ciò che si fa e di come lo si fa



- 
- Chiari obiettivi
 - Procedure (Responsabilità)
 - Registrazioni
 - Indicatori