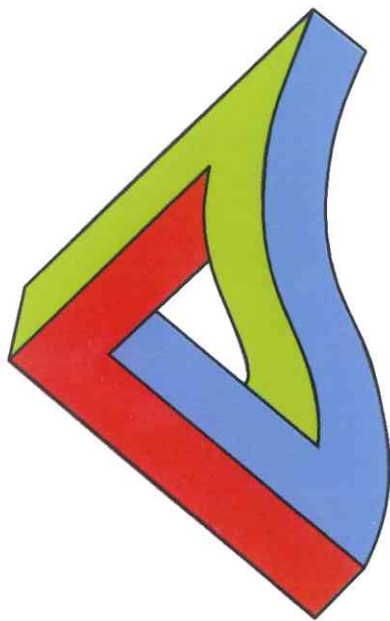


QUADERNI QUALITÀ 1

**GESTIRE E VERIFICARE
LA QUALITÀ
NELLE STRUTTURE SANITARIE**

Concetti e modelli



AGENZIA SANITARIA REGIONALE

Romagna
Sanità

QUA



Indice

Presentazione di Giovanni Bissoni	pag.	7
Presentazione di Mario Zanetti	«	9
Presentazione di Rodolfo Trippodo	«	11

PARTE I - SCENARIO DI RIFERIMENTO

1. <i>Un Programma Sperimentale</i> di R. Cinotti	«	15
2. <i>Verso l'accreditamento: perché un corso sui Sistemi Qualità Aziendali</i> di R. Cinotti	«	25
3. <i>Progetto formativo</i>	«	35

PARTE II - CONTENUTI DEL PROGRAMMA FORMATIVO

4. <i>Il Sistema Qualità Aziendale e il Miglioramento Continuo della Qualità</i> di G. Rinaldi	«	47
4.1. Premessa	«	49
4.2. Un concetto in evoluzione	«	52
4.3. Approcci alla Qualità nel settore dei servizi	«	60
4.4. Sistema Qualità, Accredimento e Miglioramento Continuo	«	68
5. <i>Spunti di riflessione in tema di Accredimento</i> di R. Cinotti	«	75
5.1. Un po' di storia	«	77
5.2. Il «nostro» accreditamento	«	78
5.3. Problemi da affrontare	«	83
5.4. Conclusioni	«	85

6. <i>Il 1995 nei sistemi di accreditamento anglofoni. Una rivoluzione?</i> di R. Cinotti	«	87
6.1. Premessa	«	89
6.2. Come erano	pag.	90
6.3. Le spinte al cambiamento	«	91
6.4. La direzione del cambiamento	«	93
6.5. La «new generation»	«	99
7. <i>Il «Campo Base» del processo di miglioramento continuo: il Sistema Qualità come disegnato dalle Norme ISO 9000</i> di V. Gruppioni	«	103
7.1. Generalità	«	105
7.2. L'evoluzione della Qualità	«	107
7.3. Come si presenta la normativa ISO 9000	«	111
7.4. Il Sistema Qualità secondo le Norme ISO 9000	«	116
7.5. La soddisfazione del cliente	«	123
7.6. Organizzazione come rete di processi	«	129
7.7. La documentazione del Sistema Qualità	«	134

PARTE III - STRUMENTI VALUTATIVI

8. <i>Questionario utilizzato per la valutazione da parte dei discenti</i>	«	145
9. <i>Risultati dell'elaborazione dei questionari di valutazione compilati dai discenti</i>	«	153
Bibliografia	«	163

Nell'ambito di un programma sperimentale della Regione Emilia-Romagna finanziato dal Ministero della Sanità ai sensi del D.Lgs. 502/92 è stato attivato un corso di formazione finalizzato allo sviluppo di strumenti concettuali e operativi utili per costruire "linee guida" per l'accreditamento delle strutture sanitarie.

Il percorso formativo si accosta al tema della Qualità a partire dalla evoluzione del concetto nell'ultimo secolo; descrive gli approcci possibili nelle aziende di servizi e in particolare quelle sanitarie; si sofferma ad analizzare il Sistema Qualità descritto dalle Norme ISO 9004/2 come riferimento utile alla gestione e verifica della qualità.

La pubblicazione dei materiali del corso risponde alla necessità di divulgare agli operatori che si occupano di qualità nelle Aziende Sanitarie quanto è stato disponibile ai corsisti e onora l'impegno assunto nell'ambito del programma ministeriale "Verso l'accreditamento" di dare evidenza ai risultati della sperimentazione che avessero caratteristiche di trasferibilità anche in realtà diverse da quella Emiliano-Romagnola.

L. 15.000

14366



Regione
Bibli

Assessorato alla Sanità - Agenzia Sanitaria Regio

 Regione Emilia-Romagna

A