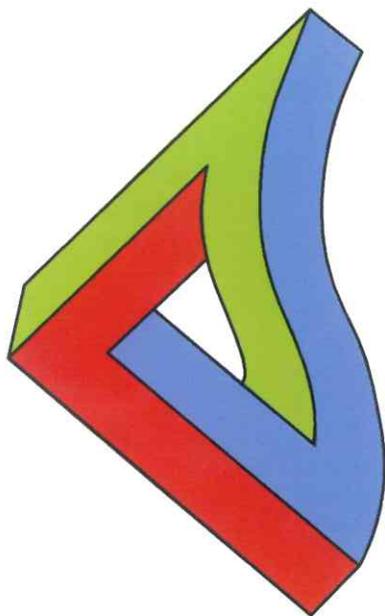


QUADERNI QUALITÀ 3

**MANUALE PER GRUPPI  
DI MIGLIORAMENTO**  
della Fondazione Avedis Donabedian



**AGENZIA SANITARIA REGIONALE**

- Romagna  
Sanità

QUA



## INDICE

	<i>pag.</i>
Presentazione di G. Bissoni .....	7
Presentazione di M. Zanetti .....	9
Prefazione di U. Wienand .....	11
1. <i>Introduzione</i> .....	15
2. <i>Concetti ed evoluzione del miglioramento della qualità</i> .....	17
2.1. Inizio .....	19
2.2. Evoluzione .....	20
2.3. Situazione attuale e tendenze future .....	21
3. <i>Gruppi di miglioramento</i> .....	25
3.1. Modalità di lavoro .....	27
3.2. Tipi di gruppi di miglioramento .....	28
3.3. Sistemi di lavoro .....	29
3.4. Dinamiche di gruppo .....	31
3.5. Conduzione delle riunioni .....	33
4. <i>Metodologia di valutazione e miglioramento della qualità</i> .....	35
4.1. Individuazione delle possibilità di miglioramento .....	39
4.2. Prioritarizzazione delle possibilità di miglioramento .....	49
4.3. Analisi causale .....	52
4.4. Definizione dei criteri .....	57
4.5. Disegno di uno studio di valutazione .....	59
4.6. Analisi delle azioni di miglioramento .....	66
4.7. Implementazione delle azioni di miglioramento. Strategie del cambiamento .....	68
5. <i>Sistemi di monitoraggio</i> .....	71
6. <i>Modalità di lavoro</i> .....	81
7. <i>Bibliografia consigliata</i> .....	87

*Il miglioramento della qualità delle prestazioni e dei servizi rappresenta un obiettivo concreto, da realizzare giorno per giorno, capace di portarli a livelli sempre più elevati fino a raggiungere l'eccellenza. Al fine di realizzare un obiettivo così impegnativo, occorre lavorare con costanza, sviluppando e sperimentando modelli organizzativi che si rivelino idonei, aumentando la cultura, le capacità, le motivazioni della risorsa più importante del nostro sistema sanitario: le persone.*

*Il presente volume costituisce uno strumento di consultazione per tutti i professionisti che partecipano a gruppi di miglioramento della qualità. Esso riassume gli elementi fondamentali per l'impostazione del lavoro in gruppo (modalità di lavoro, obiettivi, setting) e dedica molta attenzione agli aspetti relazionali che emergono necessariamente nella vita di ogni gruppo e che vanno conosciuti e governati. Le azioni del ciclo Plan-Do-Check-Act, con lo strumentario ad esso legato (griglie, diagrammi, criteri di prioritizzazione), sono "materia prima" per ogni azione condotta in gruppi di miglioramento.*

*La Fondazione Avedis Donabedian di Barcellona, nata nel 1990, si è posta come obiettivo la formazione dei professionisti della salute al miglioramento della qualità; essa collabora con istituzioni sanitarie, amministrazioni pubbliche ed enti privati, e diffonde informazioni, ricerche, libri e manuali.*

---

L. 24.000

CB 2099

ISBN 88-491-0963-6



Regione Em  
Bibliot

Assessorato alla Sanità – Agenzia Sanitaria Regio

 Regione Emilia-Romagna

A