



La certificazione dei processi organizzativi e informatici ai fini della tutela di dati e informazioni sanitarie e amministrative



G.Palchetti – C.Adami

Cosa raccomanda la norma (da UNI EN ISO 9004:2000)

6.5 Informazioni

La direzione dovrebbe trattare i dati come una risorsa fondamentale da convertire in informazioni e nello sviluppo continuo delle conoscenze dell'organizzazione, essenziali per poter prendere decisioni basate sui fatti e utili per stimolare innovazioni. Al fine di gestire le informazioni, l'organizzazione dovrebbe:

- individuare le esigenze di informazione,
- identificare ed accedere alle fonti, interne ed esterne, delle informazioni,
- convertire le informazioni in conoscenze utili per l'organizzazione,
- utilizzare i dati, le informazioni e le conoscenze per stabilire e conseguire le proprie strategie e i propri obiettivi,
- assicurare adeguate salvaguardie per la segretezza e di riservatezza,
- valutare i benefici derivanti dall'utilizzazione delle informazioni al fine di migliorare e facilitare la gestione delle informazioni e delle conoscenze.

Cosa raccomanda la norma (da UNI EN ISO 9004:2000)

7.1.3 Tenuta sotto controllo dei processi

7.1.3.1 Generalità

I responsabili dovrebbero individuare i processi necessari a realizzare prodotti che soddisfino i requisiti dei clienti e delle altre parti interessate. Per assicurare la realizzazione dei prodotti, andrebbero presi in esame i processi di supporto associati, come pure i risultati desiderati, le fasi dei processi, le attività, i flussi, le misure di controllo, le esigenze di addestramento, le apparecchiature, le metodologie, le informazioni, i materiali e le altre risorse.

Per la gestione dei processi dovrebbe essere stabilito un piano operativo che comprenda: i requisiti di entrata e di uscita (per esempio le specifiche e le risorse), le attività nell'ambito dei processi, la verifica e la validazione dei processi e dei prodotti, l'analisi dei processi, inclusa la loro fidatezza, l'identificazione, la valutazione e la riduzione dei rischi, le azioni correttive e preventive, le opportunità e le azioni per i processi di miglioramento, il controllo delle modifiche ai processi ed ai prodotti.

Esempi di processi di supporto sono: la gestione delle informazioni, l'addestramento del personale, le attività di natura economico-finanziaria, la manutenzione delle infrastrutture e dei servizi, l'adozione di dispositivi industriali di sicurezza/protezione, il marketing.

7.6 Tenuta sotto controllo dei dispositivi di monitoraggio e di misurazione

La direzione dovrebbe predisporre ed attuare efficaci ed efficienti processi di monitoraggio e di misurazione, compresi i metodi e i dispositivi per la verifica e la validazione dei prodotti e dei processi, onde assicurare la soddisfazione dei clienti e delle altre parti interessate. Questi processi comprendono indagini, simulazioni ed altre attività di monitoraggio e di misurazione.

Per poter avere fiducia nei dati, i processi di monitoraggio e di misurazione dovrebbero fornire conferma che i dispositivi sono adatti all'uso e sono mantenuti ad un accettabile li-vello di accuratezza a fronte di campioni riconosciuti, e che sono previsti mezzi per identificare il loro stato.

L'organizzazione dovrebbe esaminare la possibilità di eliminare gli errori potenzialmente associati ai processi, predisponendoli "a prova di stupido", per le verifiche sugli elementi in uscita dai processi, al fine di ridurre al minimo il controllo dei dispositivi di monitoraggio e misurazione e fornire valore aggiunto alle parti interessate.

Come

Solo attraverso una **forte volontà del Top Management**, che crede nella **Qualità come modello organizzativo** che **nasce e si evolve dall'interno verso l'esterno** e che **va curato ogni giorno**; che assicura ai "Costruttori" del Sistema Qualità, risorse, appoggio e, nei momenti di sconforto, sostegno, è possibile far sì che una **palafitta**, nel tempo, **diventi un grattacielo**.



Perché?



L'applicazione di un sistema di processi nell'ambito di una Azienda che opera nel comparto Sanitario, unitamente all'identificazione e alle interazioni di questi processi nonché alla loro gestione, viene denominato **approccio per processi**.

Un **vantaggio** dell'approccio per processi è quello che **permette**, nell'ambito del sistema organizzativo, di mantenere, con continuità, un **controllo** sui legami **fra i singoli processi**, come pure sulle loro **combinazioni ed interazioni**.

Perché?

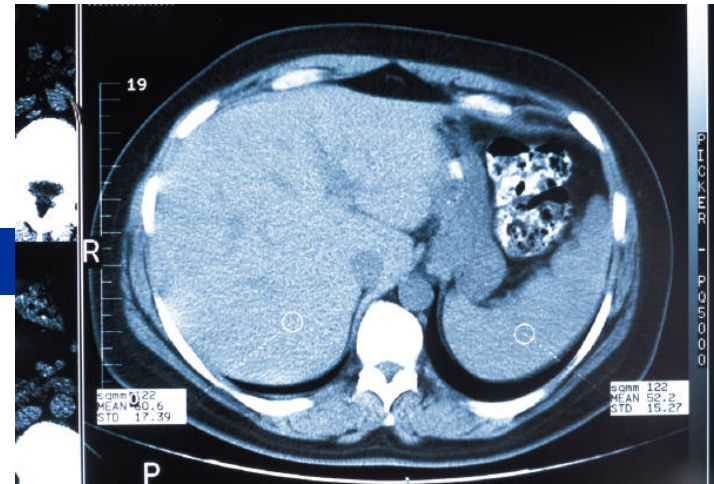


Tale **approccio**, quando utilizzato nell'ambito del sistema di gestione per la qualità, **sottolinea l'importanza:**

- della **comprensione dei requisiti** e della loro **osservanza**,
- dell'**esigenza di valutare** i processi in termini di **valore aggiunto**,
- del **conseguimento di risultati relativi alle prestazioni e all'efficacia dei processi**, del **miglioramento continuo** dei processi sulla base di misurazioni oggettive.

Perché?

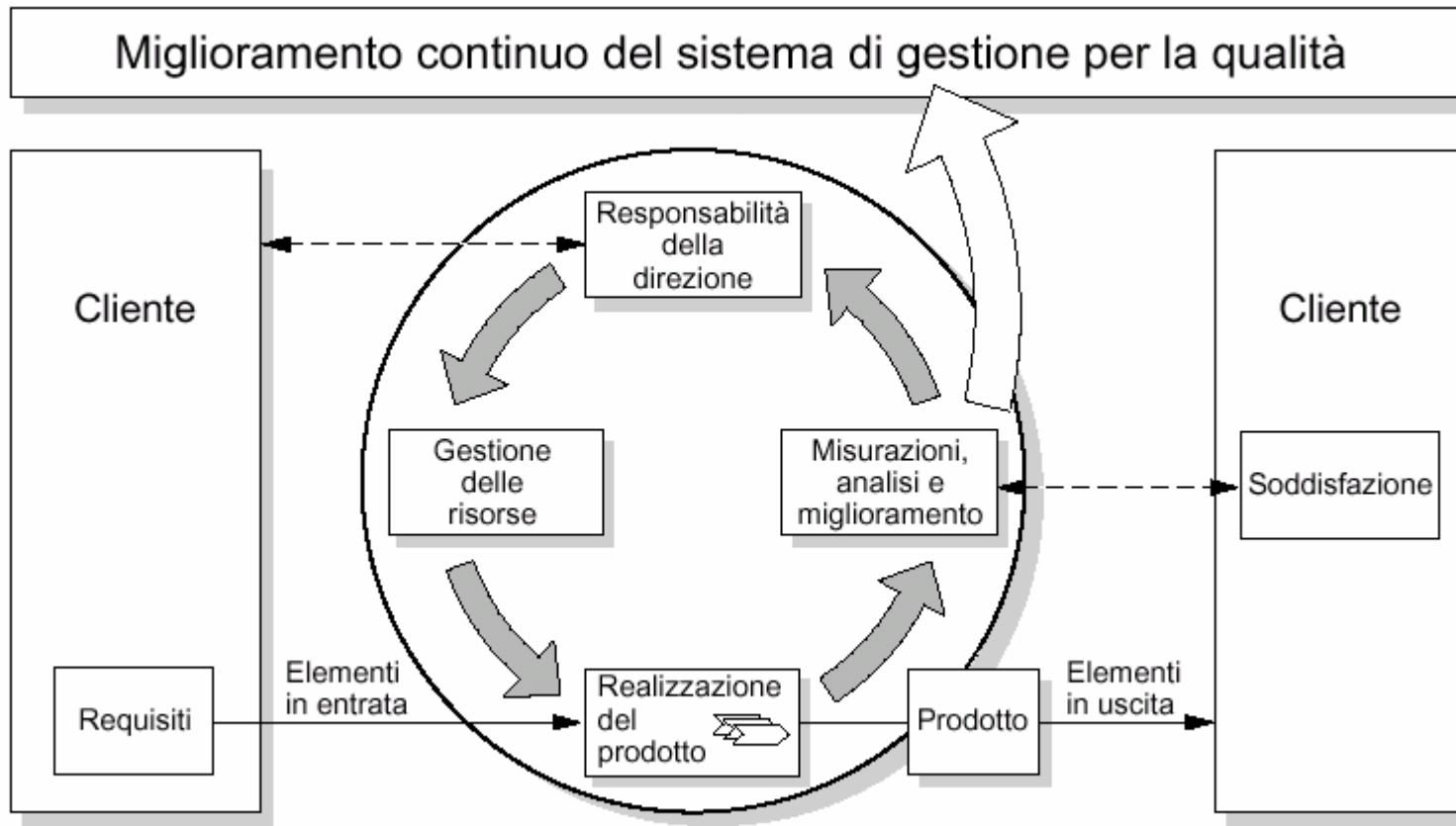
L'adozione di un **Sistema di Gestione per la Qualità** è una decisione strategica dell'Azienda. La **progettazione** e l'**attuazione** del SGQ di una Azienda sanitaria è **influenzata** da **esigenze diverse**, dai **particolari obiettivi**, dal **tipo di prodotti forniti**, dai **processi utilizzati** e dalla **dimensione** della **struttura**.




Un'Azienda Sanitaria, per funzionare **efficacemente**, deve **individuare e gestire** numerose **attività collegate** tra di loro. Un'attività, che utilizza risorse e che è gestita per consentire la **trasformazione di elementi in ingresso in elementi in uscita**, può essere considerata come un **processo**.

Spesso **l'elemento in uscita** da un processo **costituisce** direttamente **l'elemento in ingresso** per un **processo successivo**.

PDCA: uno strumento verso il miglioramento continuo (VISION 2000)



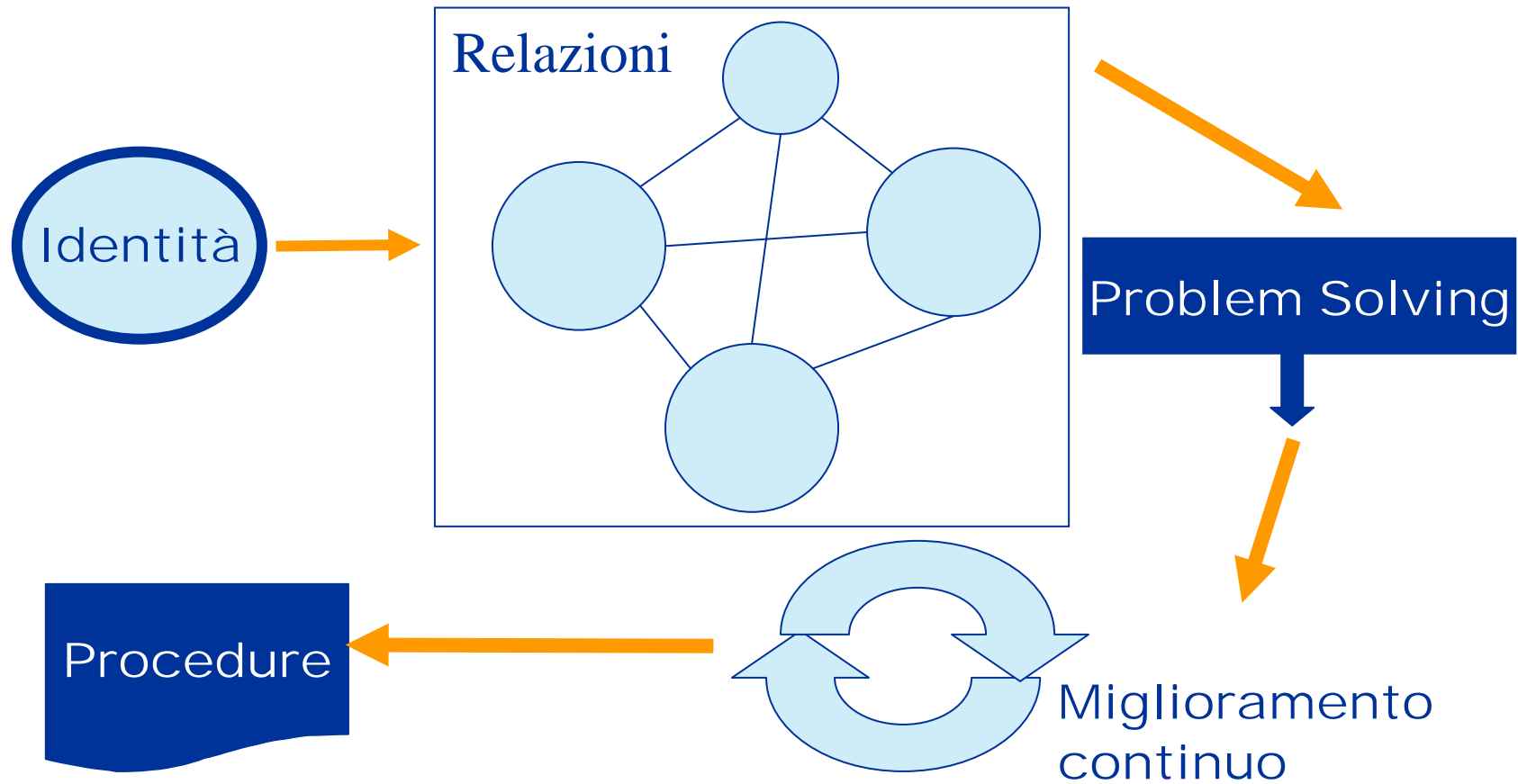


Il percorso operativo non è quasi
mai così lineare

Anche se dalla nebbia emerge
l'obiettivo non bisogna mai
dimenticarsi del Contesto

Il Metodo utilizzato

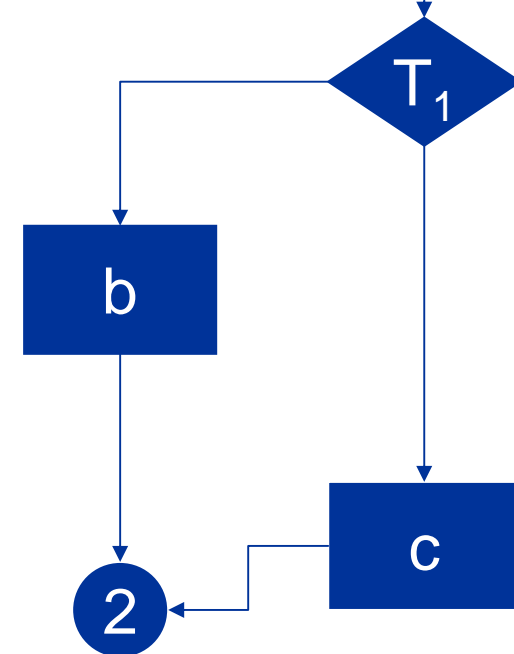
“Far spuntare dalla nebbia l’obiettivo”: Come?



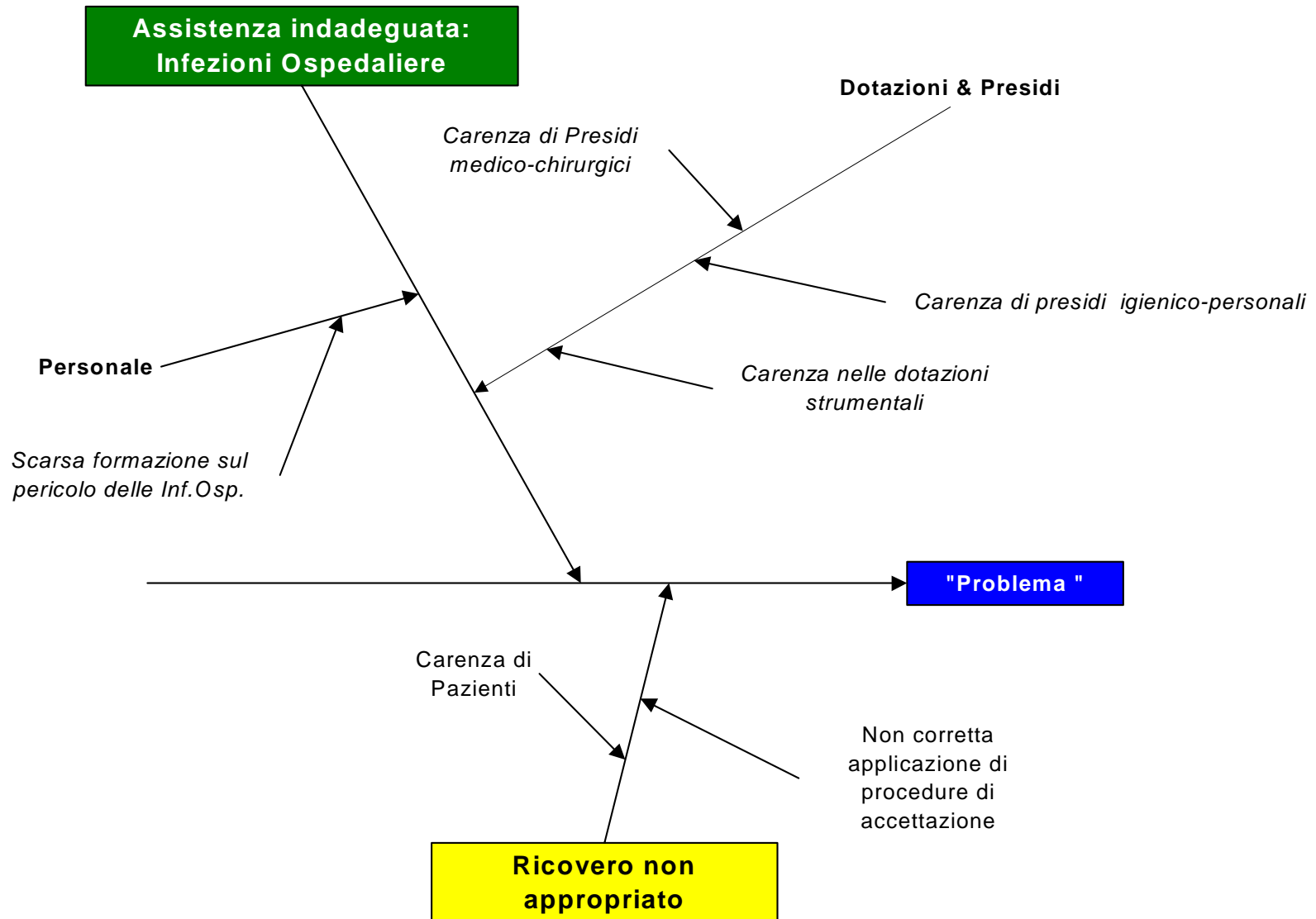
Gli strumenti base del SGQ

a

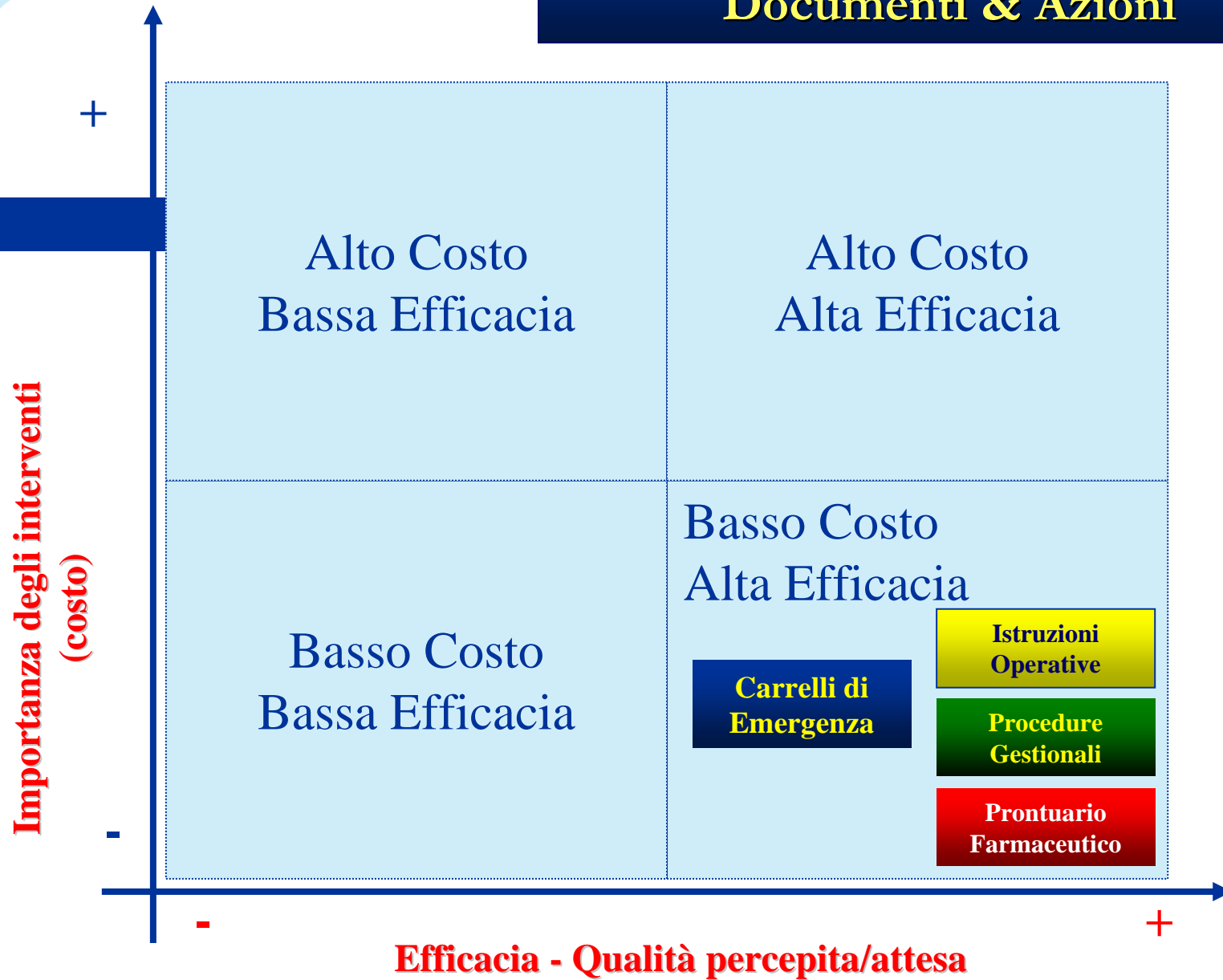
- Descrizione dei processi (*così-come-sono*)
- Ri – ingegnerizzazione
- Procedure e Istruzioni



Un esempio di Causa / Effetto: come arrivare al "Problema"



Interventi in termini di importanza Documenti & Azioni

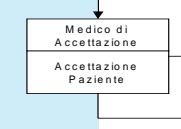
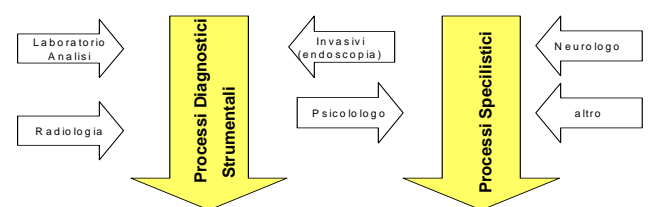
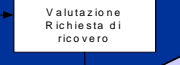


I processi individuati e documentati

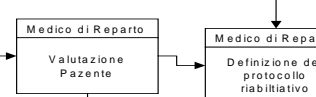




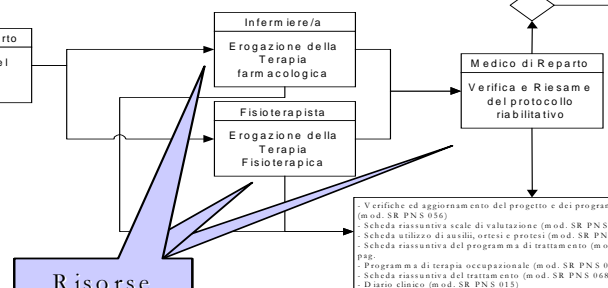
Politica Aziendale



- Anamnesi (mod. SR PNS 051)
- Exam e obiettivo (mod. SR PNS 052)
- Referti precedenti
- Copie di cartelle cliniche di precedenti ricoveri



- Valutazione Funzionale, Definizione del progetto riabilitativo, informazione e condivisione del progetto con Paziente e /o i suoi familiari (mod. SR PNS 054)
- Programmi di trattamento riabilitativo (mod. SR PNS 055)



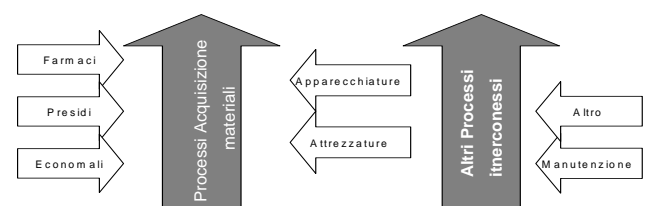
- Verifiche ed aggiornamento del progetto e dei programmi di trattamento (mod. SR PNS 056)
- Scheda riassuntiva scale di valutazione (mod. SR PNS 062)
- Scheda utilizzo di ausili, ortesi e protesi (mod. SR PNS 063)
- Scheda riassuntiva del programma di trattamento (mod. SR PNS 065) 2 pag.
- Programma di terapia occupazionale (mod. SR PNS 067) 2 pag.
- Scheda riassuntiva del trattamento (mod. SR PNS 068)
- Diario clinico (mod. SR PNS 015)

Customer Satisfaction

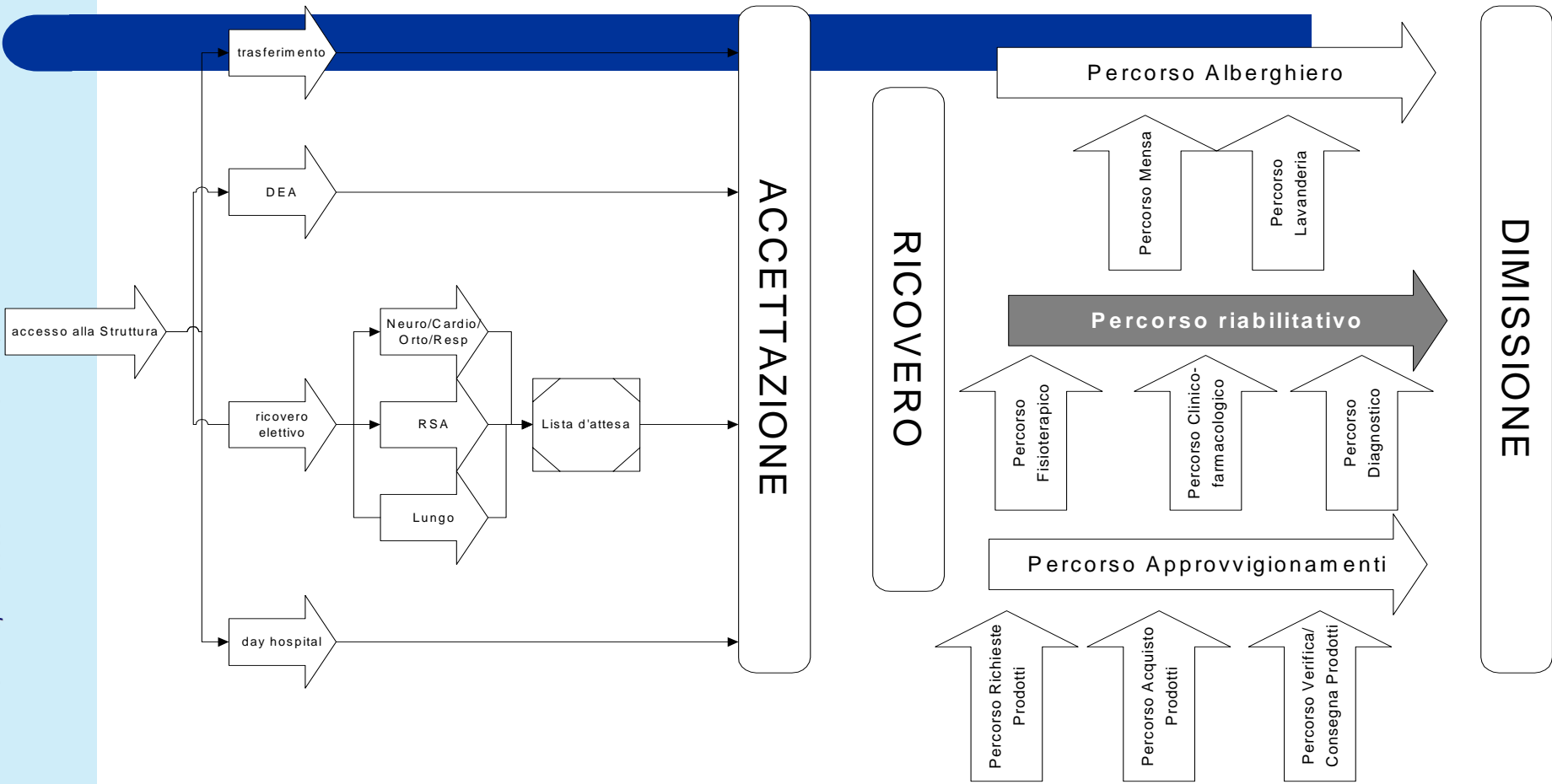
Obiettivi

Risorse

Attrezzature



- Scheda riassuntiva del trattamento (mod. SR PNS 068)
- Lettera di Dimissione (mod. SR PNS 069) 2 pag.
- Diario clinico (mod. SR PNS 015) Aggiornamento



Le Iniziative avviate ...

...abbiamo
“Lanciato la palla”

