

I PERCORSI DI MIGLIORAMENTO CONTINUO DELLA QUALITÀ: LA CERTIFICAZIONE DELL'AZIENDA

ASS
n.1
TRIESTINA

Dott.ssa Vandamaria Forcella

Responsabile Ufficio Qualità

ASS1 Triestina

Cosa significa?



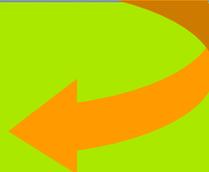
- ❖ progettare e produrre servizi che rispondano pienamente alle esigenze dei clienti/utenti;
- ❖ gestire i rapporti con i fornitori, acquisendo beni e servizi necessari alle attività erogate, che soddisfino le aspettative;
- ❖ istituire sui processi tipici controlli di qualità adeguati a mantenere gli standard raggiunti;
- ❖ identificare e correggere gli errori commessi ed operare in una situazione di miglioramento continuo;
- ❖ documentare le attività per la qualità.

Cosa consente di fare?



- ❖ Ottenere un significativo miglioramento dell'efficienza e delle capacità imprenditoriali delle organizzazioni pubbliche e private, produttrici di beni e servizi.
- ❖ Rafforzare il valore e la credibilità delle certificazioni dei sistemi di gestione per la qualità.
- ❖ Offrire una miglior tutela dei bisogni di sicurezza, salute e benessere della società civile.

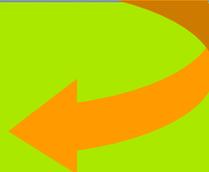
Quali?



- ❖ **Orientamento al cliente**
 - ❖ **Leadership**
 - ❖ **Coinvolgimento del personale**
 - ❖ **Approccio per processi**
- ❖ **Approccio sistemico alla gestione**
 - ❖ **Miglioramento continuo**
 - ❖ **Processo decisionale**
 - ❖ **Interdipendenza con i fornitori**

MIGLIORAMENTO CONTINUO DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ



- 
- **Formazione** [maggio-giugno 2002]
 - **Revisione dei processi aziendali**
 - **Redazione Manuale della Qualità e procedure** [ottobre 2002]
 - **Pre audit dell'Organismo di Certificazione** [novembre 2002]
 - **Azioni correttive sulla base delle non conformità** [entro marzo 2003]
 - **Progetto formativo per valutatori interni del sistema qualità** [aprile 2003]
 - **Audit interni dei processi da certificare e riesame della Direzione** [aprile-maggio 2003]



- ❖ **uguaglianza dei cittadini rispetto all'accesso delle prestazioni**
- ❖ **costruzione di un sistema di formazione continua dei professionisti**
- ❖ **attribuzione di risorse sufficienti e di tipologia adeguata per l'organizzazione del servizio sanitario**



**IL GIUDIZIO DI QUALITÀ DEI NOSTRI STAKEHOLDERS
È CONDIZIONATO DALLE DECISIONI ASSUNTE SU:**

L'ACCESSIBILITÀ DEI SERVIZI

LA FORMAZIONE DEI PROFESSIONISTI

L'ALLOCAZIONE DELLE RISORSE DISPONIBILI

GRAZIE PER L'ATTENZIONE