

IL MIGLIORAMENTO CONTINUO NELLE AZIENDE SANITARIE

di Ulrich Wienand, Renata Cinotti, Giovanni Frosi, Franco Prandi, Marco Rotondi
Strumenti ed esperienze nella Regione Emilia-Romagna
pp.364, Euro 30,99



Molte Aziende Sanitarie hanno scelto la costruzione di “Sistemi Qualità” come strada per diffondere rapidamente una nuova cultura organizzativa e per realizzare cambiamenti visibili. La focalizzazione sul cliente e sulla sua soddisfazione, tipica degli approcci organizzativi centrati sulla qualità, è in accordo con la centralità che il cittadino-utente sta assumendo nell’assetto della sanità italiana.

A fianco delle strategie per la garanzia della qualità, che in Italia come in molti altri paesi seguono le strade dell’Accreditamento e della certificazione ISO 9000, i cambiamenti strutturali nei sistemi sanitari rendono necessarie strategie per la promozione della qualità.

Nella Regione Emilia-Romagna è attivo dal 1996 un progetto per il miglioramento continuo della qualità, il “Progetto CQI”, che supporta le Aziende Sanitarie nella realizzazione di specifici progetti e contribuisce allo sviluppo di nuovi strumenti organizzativi. Il presente volume contiene contributi di approfondimento teorico su alcuni concetti centrali del miglioramento continuo (processo, cliente, Sistema Qualità, prodotto) e offre al lettore una serie di strumenti concreti, già applicati e collaudati in ambito sanitario: inchieste sulla soddisfazione dei cittadini, analisi dei processi, stesura e snellimento di procedure, sistemi di garanzia, in daini sul clima organizzativo, monitoraggio di gruppi di miglioramento e percorsi formativi sulla qualità.