

PROCEDURA AZIENDALE

Documento: PA04

Revisione n.: 1

Data: 24.11.2010

pag. 1 di 6

AZIONI DI MIGLIORAMENTO

REDAZIONE			VERIFICA			APPROVAZIONE		
Data	Funzione	Cognome/Nome	Data	Funzione	Cognome/Nome	Data	Funzione	Cognome/Nome
06/8/2010	RDQ	Santarelli Franco	06/8/2010	RDQ	Santarelli Franco	24.11.2010	DGE	Molinari Mario

ELENCO DELLE REVISIONI

INDICE

1. SCOPO	4
2. CAMPO DI APPLICAZIONE	4
3. RESPONSABILITÀ	4
4. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO	4
5. DEFINIZIONI	4
6. CONTENUTO	4
6.1. Generalità	5
6.2. Azioni di Miglioramento	5
6.2.1. Apertura di un'AM	5
6.2.2. Elenco delle AM	5
6.2.3. Analisi, pianificazione e attuazione dell'AM	6
6.2.4. Valutazione dell'efficacia	6
7. ALLEGATI	6

1. SCOPO

Scopo della presente procedura è **descrivere e tenere traccia** delle azioni di miglioramento (azioni correttive e preventive, azioni di governo clinico e progetti) e delle attività in esse previste, per **monitorare** il loro stato di avanzamento e, ad azioni concluse, per **valutare la loro efficacia**.

2. CAMPO DI APPLICAZIONE

Tutta l'ASL di Teramo

3. RESPONSABILITÀ

La responsabilità dell'applicazione della presente procedura fa capo ai Direttori/Responsabili delle Strutture Organizzative. Le responsabilità relative ad azioni specifiche sono indicate nella procedura.

4. DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

Norma UNI EN ISO 9001-2008.

Schede di budget dell'anno di competenza

Gestione eventi indesiderati

Verifiche interne

Gestione segnalazione dei reclami

Regolamento per la certificazione dei sistemi qualità aziendali.

5. DEFINIZIONI

AC: **Azione correttiva.** Azione intrapresa per eliminare la causa di una non conformità rilevata o d'altre situazioni indesiderabili rilevate, al fine di prevenirne il ripetersi.

AGC: **Azione di Governo Clinico.** Azione intrapresa per migliorare con continuità l'efficacia del sistema di gestione per la qualità e mirata ad accrescere la capacità di soddisfare i requisiti.

AM: **Azione di Miglioramento.** Con questo termine si intende l'insieme delle Azioni di Governo Clinico, delle Azioni Correttive e Preventive e dei Progetti.

AP: **Azione preventiva.** Azione intrapresa per eliminare la causa di una non conformità "potenziale" o d'altre situazioni "potenziali" indesiderabili.

NC: **Non conformità.** Mancato soddisfacimento di un requisito.

P: **Progetto**

RQ: **Referente della Qualità**

RDQ: **Rappresentante della Direzione per la Qualità**

Requisito: Esigenza o aspettativa che può essere espressa, generalmente implicita o cogente.

SGQ: Sistema di Gestione per la Qualità

VI: **Verifica Interna.** Processo sistematico, indipendente e documentato, svolto internamente all'organizzazione, mirato ad ottenere evidenze oggettive sullo stato del SGQ al fine di stabilirne la conformità e l'efficacia.

6. CONTENUTO

6.1. GENERALITÀ

I percorsi attraverso cui si possono realizzare i miglioramenti dell'attività aziendale sono molteplici e possono essere classificati in:

1. Interventi effettuati a piccoli passi, che non richiedono l'impegno di risorse significative e che sono attuati in maniera continuativa dagli operatori coinvolti nello svolgimento dei processi e/o delle procedure oggetto del miglioramento.
2. Sviluppo di progetti di Governo Clinico o organizzativi relativi anche ad innovazioni di tipo strategico e che possono richiedere risorse dedicate.
3. Realizzazione di azioni correttive o preventive che si rendono necessarie nel corso dell'attuazione del Sistema di Gestione per la Qualità.

Secondo la complessità delle azioni intraprese queste possono essere gestite utilizzando le indicazioni contenute nella presente procedura. Si può così affermare che gli interventi del punto 1) sono realizzati direttamente attraverso modifiche dei processi e/o delle procedure documentate; i progetti e le azioni del punto 2) e 3) richiedono l'apertura di un'azione di miglioramento come indicato di seguito.

Nel documento si utilizza il termine "Azione di Miglioramento" per sintetizzare l'insieme di P, AGC, AC e AP, in quanto tutte queste, indipendentemente dall'ambito in cui agiscono e dalle motivazioni che le hanno attivate, sono finalizzate ad ottenere un miglioramento.

6.2. AZIONI DI MIGLIORAMENTO

6.2.1. Apertura di un'AM

Il modulo "Gestione azioni di miglioramento" si propone di aiutare nella gestione di un'AM, può essere utilizzato indifferentemente in formato cartaceo o elettronico e comunque vuole essere una sorta di "raccoglitore" in cui registrare tutte le informazioni sull'iter complessivo dell'azione di miglioramento stessa.

L'apertura dell'AM può essere fatta direttamente:

- dal Responsabile di un P o AGC;
- dal Direttore/Responsabile della Struttura Organizzativa che, a conclusione di una verifica interna o esterna ha ricevuto la segnalazione di una NC per la quale ritenga necessaria un'AC.

In questi casi la Sezione I "Motivazione della proposta", del modulo "Gestione azioni di miglioramento" è sufficiente che riporti il riferimento alla scheda di budget, al rapporto di verifica, o in generale al documento che ha innescato l'attività migliorativa.

Sempre la sezione I, dovrà invece essere compilata indicando la motivazione della proposta, corredata possibilmente delle informazioni che descrivono il problema, nel caso in cui un operatore dell'Azienda voglia proporre l'apertura di un'AM a seguito di situazioni critiche da lui rilevate. La richiesta è inoltrata al Direttore/Responsabile della Struttura Organizzativa coinvolta, che decide se dare corso o meno all'AM.

In tutti i casi sopra riportati il Direttore/Responsabile della Struttura Organizzativa nomina un gruppo di studio o un Responsabile dello stesso a cui consegna il modulo, concordando un termine per la chiusura dell'azione.

6.2.2. Elenco delle AM

Il modulo "Elenco azioni di miglioramento" è uno strumento che permette a chi ha responsabilità dirigenziale ai vari livelli dell'organizzazione, di monitorare la situazione e lo stato di avanzamento delle AM attivate. A questo scopo è necessario che all'atto della loro apertura, ogni AM sia registrata su tale modulo, ottenendo così degli elenchi riepilogativi contenenti le informazioni di massima delle AM intraprese.

Questi elenchi sono gestiti a livello di Direzione Generale, di Dipartimento e di Unità Operativa e devono essere consultabili da tutti gli operatori della Struttura Organizzativa di riferimento, sul sito web aziendale.

Le azioni di miglioramento sono numerate con numerazioni progressive annuali. La stessa numerazione è poi riportata sul modulo "Gestione azioni di miglioramento" insieme alla data di apertura dell'azione.

6.2.3. Analisi, pianificazione e attuazione dell'AM

Il Responsabile del gruppo di studio deve riunire e coordinare il gruppo stesso al fine di:

- analizzare la situazione da migliorare
- ricercare le cause che hanno generato la situazione da migliorare
- individuare gli indicatori che dovranno poi essere utilizzati per valutare l'efficacia dell'AM dopo la sua attuazione.
- definire e pianificare le azioni da intraprendere, individuare i responsabili interni o esterni al gruppo, e stabilire le scadenze.

La sezione III del modulo “Gestione azioni di miglioramento” è stata allestita per raccogliere:

- le considerazioni e le decisioni assunte dal gruppo
- gli indicatori definiti per la valutazione finale dell'efficacia dell'AM
- la pianificazione delle azioni ritenute necessarie e la loro effettuazione
- le considerazioni del gruppo di studio al termine dell'attività
- i nominativi dei componenti del gruppo ad attestazione di quanto riportato.

Il modulo deve essere consegnato al Direttore/Responsabile della Struttura Organizzativa assieme alla eventuale documentazione allegata all'AM (verbali, raccolte dati, ecc.).

6.2.4. Valutazione dell'efficacia

Il Direttore/Responsabile della Struttura Organizzativa valuta l'efficacia dell'azione e ne riporta l'esito nella Sezione IV del modulo “Gestione azioni di miglioramento”.

Se l'esito dell'azione non è stato soddisfacente, il Direttore/Responsabile della Struttura Organizzativa decide se aprire un'altra AM, nominando eventualmente un altro gruppo di studio.

Il RQ conserva i moduli “Gestione azioni di miglioramento” e gli eventuali allegati delle AM concluse e aggiorna il modulo “Elenco azioni di miglioramento”.

7. ALLEGATI

- Modulo “Gestione delle azioni di miglioramento”
- Modulo “Elenco delle azioni di miglioramento”