



QUALITA' E MIGLIORAMENTO CONTINUO NELLE STRUTTURE SANITARIE

II GOVERNO DEL SISTEMA AZIENDA:

PERCORSI TECNICI E ORGANIZZATIVI PER DEFINIRE, DOCUMENTARE E MIGLIORARE LA QUALITA'

Evento n. 8430-10003473 Crediti ECM 18 per tutte le figure

PERUGIA 21, 22 e 23 SETTEMBRE 2011

PARTECIPANTI

Il Corso è particolarmente consigliato a coloro che:

- ❖ **Operano** con ruoli di responsabilità o collaborano con i responsabili nei diversi ambiti organizzativi (staff, reparti, progetti, Unità operative, SOC, SOS, Dipartimenti, Programmi, Distretti, Direzioni sanitarie d'Azienda, Direzioni sanitarie di Presidio Ospedaliero)
- ❖ lavorano, nel pubblico o nel privato, in Aziende Sanitarie Locali, Aziende Ospedaliere, Ospedali e Cliniche private, Istituti di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico, Istituti e Centri di Ricerca Universitaria, Residenze Sanitarie, Organizzazioni non profit e di volontariato, Assessorati Regionali, Provinciali e Comunali, Agenzie Regionali e Provinciali, Ministeri

Ai fini dell'attribuzione dei crediti ECM sono considerate **tutte le figure professionali** e sono stati attribuiti 18 crediti ECM.

ELEMENTI PRELIMINARI

Il tema della "qualità" è in questi anni oggetto di molteplici attenzioni per ragioni tecniche professionali (come senso del proprio lavoro) organizzative (come legittimazione delle risorse spese), sociali (strumento di legittimazione sociale delle organizzazioni e dei loro "prodotti"). In questo contesto si intendono offrire alcuni spunti di riflessione intorno a ciò che è maturato, ai risultati che si sono ottenuti o si potrebbero ottenere, alle possibili strade che si possono intraprendere, per costruire e "manutenere" la qualità, cercando di offrire alcuni paradigmi di lettura dei fenomeni e sollecitare azioni di possibile sviluppo della qualità stessa.

Sembra perciò importante partire da quanto viene vissuto nei vari contesti organizzativi intorno a questo "oggetto" per metterlo in comune utilizzando alcuni strumenti di lettura condivisi.

L'esperienza di formazione vuole essere un confronto su alcuni paradigmi che si ritengono, anche alla luce dell'esperienza, significativi per il lavoro "quotidiano" di qualità.

L'intenzione è quella di verificare, attraverso il confronto con le esperienze riportate, che il percorso è possibile e che parlare di qualità significa affrontare il tema del governo della complessità proprio di organizzazioni di servizi.

Si toccheranno alcuni elementi teorici propri dell'idea di qualità/governo dell'organizzazione quali: Qualità/cliente/responsabilità sociale, organizzazione come sistema e come rete di relazioni (processi e sistemi di responsabilità), relazione di servizio, garanzia della relazione (dichiarare, fare, documentare), standard e ricerca del miglioramento continuo, etica professionale e organizzativa.

Utilizzando una metafora si può sintetizzare il percorso proposto come un viaggio per il quale si proverà a dare significato alla bussola, alla meta, alle mappe, alle garanzie di successo in termini di "presidio" e di attrezzature necessarie per il viaggio. Il "viaggio" che si propone vuole anche essere una opportunità per mettere ordine, declinando in modo coerente con la complessità dell'agire organizzativo, professionale e sociale, le logiche, i metodi e gli strumenti secondo una gerarchia di senso e di guida alla operatività. E', forse, l'unica via per sostenere una reale ipotesi di garanzia e di legittimazione.



COMPETENZE SVILUPPATE

Al termine del modulo i partecipanti saranno in grado di:

- Utilizzare un linguaggio comune intorno alla qualità/gestione della qualità;
- Gestire la qualità partendo dalla missione (perché) per sviluppare i processi di lavoro e determinare risultati coerenti con i diversi elementi del governo aziendale (economico, organizzativo, tecnico e relazionale), documentando i risultati secondo i criteri della garanzia;
- Saper (ri)disegnare i processi produttivi con azioni preventive e correttive per il miglioramento continuo della qualità;
- Valutare le opportunità dei vari approcci alla garanzia della qualità sia orizzontali (certificazione e accreditamento) che verticali (accreditamento di eccellenza);
- Costruire percorsi di miglioramento continuo della qualità (in una dimensione di organizzazione che apprende)
- Utilizzare strumenti di comunicazione della qualità nell'ambito dei sistemi di garanzia e della responsabilità sociale.

DIDATTICA

Il corso si articola in tre giornate di formazione d'aula di 8 ore ciascuna per 24 ore complessive.

Coordinatore e docente: **dott. Franco Prandi**, Già Direttore Amministrativo di AUSL, codocenti **dott. Corrado Ruozi**, e **Lorena Franchini** dello Staff Aziendale AUSL di Reggio Emilia.

NOTE ORGANIZZATIVE ED AMMINISTRATIVE

Le tre giornate residenziali si terranno a Perugia presso l'Hotel Giò Centro Congressi via Ruggero D'Andreotto, 19. tel e fax 075 5729796 reception@hotelgio.it sito web www.hotelgio.it

Qualora necessitate del pernottamento l'albergo ha convenzionato con noi le seguenti tariffe

~ WINE AREA

130 camere di tipologia *standard* dotate di molteplici servizi tra i quali impianto di climatizzazione, frigo bar, tv satellitare, WI-FI gratuita nelle aree comuni, sky gratuito.

pernottamento e prima colazione a buffet:

Camera Dus	€ 73,00
Camera Doppia	€ 100,00
Pasto mezza pensione(cena) bevande incluse	€ 24,00

Quota di partecipazione

La quota di partecipazione è fissata in **€ 450,00** ma non comprende le spese di vitto ed alloggio.

Per gli iscritti ad una categoria CISL sarà applicato uno sconto sulla quota di iscrizione pari al 20%.

Il pagamento dovrà avvenire tramite bonifico bancario sul conto corrente **000100333860** intestato a Consorzio MediCare, i cui dati sono Sede legale Via Portobello 14 16039 Sestri Levante (GE) P.I. e C.F. 07313611001, di UNICREDIT BANCA Agenzia di Cremona, Via Vecchio Passeggio 2, ABI 02008 CAB 11406 **IBAN IT67B0200811406000100333860**.

Il pagamento della quota dovrà precedere la data di realizzazione del corso nei termini previsti, in questo caso il termine è fissato entro il 15 settembre 2011. Qualora ciò non fosse possibile è necessario che l'ente di appartenenza del partecipante invii a questa direzione autorizzazione ad emettere fattura con l'impegnativa al pagamento.

Qualora il corso non potesse svolgersi per cause indipendenti dalla volontà del Consorzio, ma comunque impedenti la sua realizzazione, le somme versate verranno in toto restituite.

Nel caso invece fosse l'iscritto a ritirarsi dopo il 15 settembre o a non presentarsi in aula per impedimenti intervenuti nel frattempo, la somma dovrà essere comunque versata e non verrà restituita ma permane il diritto ad utilizzarla per altra iniziativa di pari valore e parimenti verrà emessa fattura. La firma posta in calce alla scheda vale quale accettazione delle norme qui sopra rappresentate.



PROGRAMMA

1 GIORNATA

Mattinata 9.30-13.00

Scenari di cambiamento e "Qualità" nel servizio sanitario (**lezione**)

Un'idea condivisa di qualità in sanità: *attraverso il recupero delle esperienze dei partecipanti e una riflessione condivisa sui paradigmi da utilizzare per la loro lettura si vuole arrivare a condividere un linguaggio comune guida del lavoro. Lo strumento d'aula sarà quello delle **griglie di discussione** con progressive sintesi teoriche*

Organizzazioni sanitarie verso la visione di "sistema qualità" (**lezione**)

Pomeriggio 14.00-18.00

L'impianto della qualità nelle organizzazioni: strumenti e modalità operative (**presentazione di un'esperienza**)

Aspetti rilevanti in un programma per la gestione della qualità (**lezione interattiva e lavoro in piccoli gruppi**)

Elementi per leggere l'organizzazione in una visione sistemica: dalla mission ai risultati all'impatto sulla società (**lezione e discussione**)

2 GIORNATA

Mattinata 9.00-13.00

I prodotti–servizi erogati da un'organizzazione sanitaria, risultato della relazione tra professionisti, organizzazione, utenti (**lezione e discussione**)

Le caratteristiche di qualità dei prodotti–servizi: **"Dichiarare" la qualità - lezione**

Strumenti e metodologie per definire i livelli qualitativi: indicatori e standard (**lavoro in piccoli gruppi**)

Pomeriggio 14.00-18.00

Una mappa concreta dei servizi di una struttura organizzativa (**presentazione di una esperienza**)

I prodotti–servizi sanitari come risultato di processi. (**lezione**)

L'azienda sanitaria come insieme di processi organizzativi e clinico-assistenziali: **"Agire" la qualità - lezione.**

La qualità dichiarata è garantita nei processi di lavoro, come descriverli e garantirli (**lavoro in piccoli gruppi**)

3 GIORNATA

Mattinata 9.00-13.00

Dalla verifica dei risultati al miglioramento continuo, dalla garanzia di qualità all'eccellenza (**lezione e discussione**)

Strumenti e metodi per gestire il miglioramento continuo (**lezione e lavoro in piccoli gruppi**)

Costruire percorsi di miglioramento continuo della qualità in una dimensione di organizzazione che apprende (**lezione e discussione**)

Pomeriggio 14.00-18.00

Gli strumenti per la garanzia della Qualità e per l'eccellenza (**Lezione**)

Costruzione di percorsi di miglioramento a partire da problemi concreti (**lavoro in piccoli gruppi**)

Revisione dei paradigmi condivisi nella prima giornata e riletture collettive delle esperienze dei partecipanti (**confronto attraverso la tecnica dei gruppi nominali**)

Valutazione della esperienza formativa