



UNIVERSITÀ DEGLI STUDI
DI TORINO



COREP

Il Sistema di Gestione Qualità per la funzione di Coordinamento nel Servizio Tecnico Diagnostico: analisi del presente e proposte per il futuro

Ivana Franchi

Tutor Accademico
Alberto Veronesi

Tutor Aziendale
Dott. Antonio Caropreso

Abstract

In questa Tesi si discutono le implicazioni del Sistema di Gestione della Qualità per la professione di Coordinatore Tecnico Sanitario, alla luce delle profonde trasformazioni che hanno interessato gli aspetti gestionali ed organizzativi delle strutture sanitarie pubbliche negli ultimi decenni.

Partendo dall'analisi di quanto previsto dalle norme vigenti in materia di Accreditamento, sono state prese in esame le modalità con cui il Coordinatore governa i processi di sua competenza, in rapporto al Sistema Gestione Qualità, nelle principali Strutture Complesse Tecnico Diagnostiche dell'Azienda Universitario Ospedaliera S.G. Battista di Torino.

I risultati dell'analisi dimostrano come la realtà operativa sia ancora piuttosto distante dal modello metodologico proposto dal Sistema Gestione Qualità e, quindi, esistano ampi margini di miglioramento sulla capacità di misurare e valutare in modo oggettivo i processi gestionali e produttivi. La necessità di una formazione specifica sulla gestione per processi emerge come aspetto fondamentale per confrontarsi con nuovi strumenti di pianificazione e valutazione del lavoro, nel contesto di dinamiche normative professionali ed istituzionali in continua evoluzione nel mondo sanitario.

Gli strumenti offerti dal Sistema di Gestione Qualità ed il lavoro per processi possono, infatti, giocare un ruolo chiave per intraprendere un percorso di miglioramento continuo dei processi gestionali e contribuire, allo stesso tempo, a ridurre la variabilità dei comportamenti, che può condurre ad un sovra- o sotto-utilizzo delle risorse e delle prestazioni. Attraverso questi meccanismi è possibile la definizione di obiettivi compresi, condivisi e sostenuti da tutti i professionisti, a tutti i livelli dell'organizzazione, la definizione di responsabilità e d'indicatori e standard confrontabili, per verificare lo scostamento rispetto all'atteso e rendere sistematici la valutazione ed il confronto dei risultati in un'ottica di miglioramento continuo che risponda, da un lato, alla necessità d'adeguamento della cultura professionale, e, dall'altro, alla costruzione di un disegno organizzativo e di sviluppo professionale in grado di fornire un crescente livello di qualità dei processi diagnostico-assistenziali.

Parole Chiave: Sistema di Gestione della Qualità – Coordinamento Tecnico – Gestione – Processi – Miglioramento continuo – Indicatori – Valutazione –