

Alcuni operatori di Villa Serena, insieme ad altri colleghi delle Case di riposo di Montespertoli e Chiarugi di Empoli, hanno partecipato a vari corsi sulla Qualità tenuti, fra il 1999 ed il 2003, dal prof. Luciano Gabrielli di cui di seguito riportiamo l'indice.

# **Il sistema qualità nelle strutture per anziani**

## *Indice del corso*

### **1) IL CONTROLLO DI QUALITÀ NELLE STRUTTURE PER ANZIANI:**

- Qualità e assistenza sanitaria
- Concetti sulla qualità
- Ottimizzare o massimizzare la qualità?
- Approcci metodologici per migliorare la qualità
- VRQ
- Confronto fra Kaizen e Kairyo
- Interventi di introduzione e miglioramento della qualità
- Elementi costitutivi del sistema qualità
- Obiettivi dell'assistenza sanitaria
- La valutazione delle tecnologie sanitarie
- Linee guida
- Elaborazione di criteri o standards
- La misura della qualità
- Qualità degli indicatori
- Sistema di indicatori model standard 2000
- Gli indicatori di qualità ed efficienza del Ministero della Sanità
- Indicatori e accreditamento
- Accredimento e certificazione dei servizi sanitari

### **1) IL CAMBIAMENTO COME OPPORTUNITÀ':**

- Autovalutazione
- Scegliere il cambiamento
- Il cambiamento parte dall'interno
- Paradigmi: paralisi o opportunità?
- Le dinamiche umane e il cambiamento
- Tipologia e implicazioni del cambiamento
- Implicazioni per la pianificazione
- Gestire il cambiamento come processo
- Ruoli chiave nel processo di cambiamento
- Considerazioni di pianificazione strategica
- Capire e gestire l'opposizione
- Comunicare efficacemente
- Approccio ai problemi
- Strumenti per gestire un percorso di miglioramento( brain storming)
- Stile di leadership
- Il ciclo PDCA
- I 7 strumenti statistici

- Foglio raccolta dati
- Istogramma
- Analisi di Pareto
- Diagramma causa-effetto
- Diagramma di correlazione
- Carte di controllo
- Curve di concentrazione
- 17 nuovi strumenti statistici

## **2) ANALISI ORGANIZZATIVA 2:**

- Schema informativo
- Metodi di raccolta
- Analisi
- Situazione attuale
- Settore
- Modello di sviluppo dell'organizzazione
- Le 5 fasi di crescita

## **3) LA STRUTTURA:**

- Sistemi
- La programmazione
- L'informazione
- Il controllo
- L'albero della qualità
- I 10 principi per il miglioramento della qualità

## **4) DIMENSIONE E SISTEMA DEI PESI PER LA VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ:**

- Questionari di soddisfazione dei clienti
- Esempi ed elaborazione di un questionario rivolto al cliente esterno e interno per la valutazione della qualità in una RSA

## **5) SKILLS ( punti di forza e di debolezza):**

- Previsioni
- Grado di utilizzo delle tecniche di previsione
- Opportunità e minacce
- Obiettivi strategici
- Strategia
- Obiettivi operativi
- Sistema valori
- Stili di direzione
- Teoria di Mc Gregor
- Teoria di Likert
- Staff
- La professionalità del manager italiano oggi

- Il clima organizzativo delle imprese italiane
- Matrice accettazione/coesione per la lettura del clima di un gruppo di lavoro
- Immagine
- Tempo
- Livelli di ansia

## 6) PERCHE' QUALITA' TOTALE NEI SERVIZI?

- Definizione del servizio
- Service
- Caratteristiche di aziende di servizi di grande successo
- Principali differenze fra prodotti e servizi
- Le peculiarità dei servizi
- Differenze tra servizi socio-sanitari e altri servizi che inducono ad applicare un approccio alla qualità
- Nuova catena del valore
- I 10 comandamenti per un servizio al cliente superiore
- Le cause di un servizio modesto
- Programma di reintegrazione del servizio
- Il concetto di qualità
- Qualità è....
- Elementi cardine della qualità del servizio
- Stadi per il miglioramento della qualità nei servizi
- La qualità dal punto di vista dei clienti
- Concetto ed estensione della qualità nei servizi
- Il modello delle 5 P per il controllo della qualità
- Le verifiche
- La gestione dinamica del modello
- I punti di controllo del sistema
- Il sistema organizzativo:
  - la strategia
  - la struttura organizzativa
  - i sistemi gestionali
  - il sistema premiante
  - la leadership
  - il clima
  - la cultura e i valori
  - il Management
  - la risorsa umana

Linee evolutive della qualità totale.