

La CULTURA della QUALITA'



LA DIVARICAZIONE DEI COMPORAMENTI

- Le istituzioni che cercano soluzioni aggreganti, unificanti
- I cittadini che chiedono soluzioni diversificate e usano in maniera combinatoria i servizi disponibili
- La conseguente difficoltà di pianificare
- La inevitabile necessità, tuttavia, di un approccio sistemico per governare la situazione di crisi.
(dove crisi = transizione)

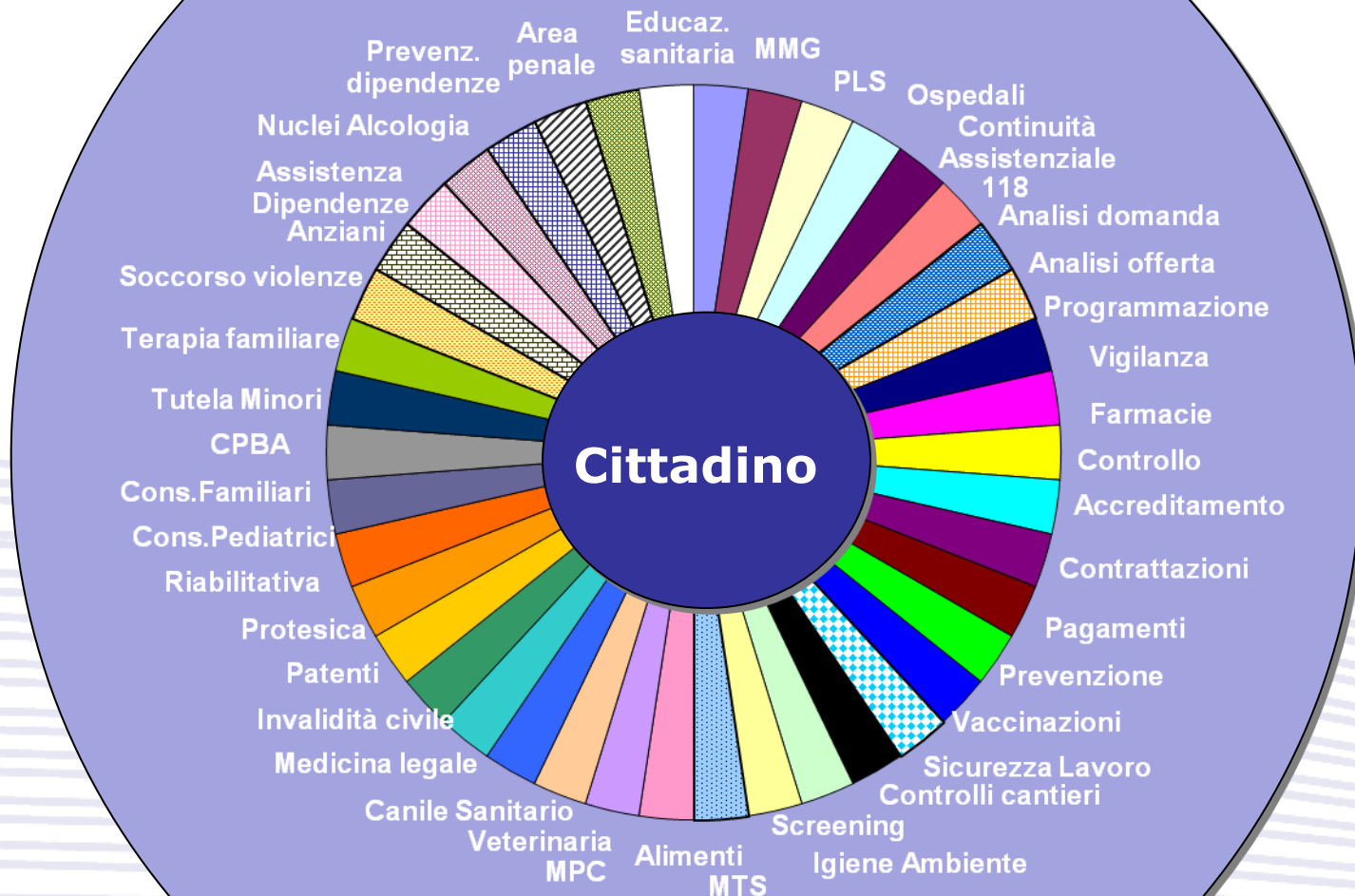
LA SFIDA DEGLI ANNI 2000

- ❑ Organizzare in maniera flessibile un S.S.N. a dimensione del bisogno reale da soddisfare
- ❑ Trovare un modo efficiente per governare la complessità senza perdere di vista l'obiettivo di una efficace tutela della salute
- ❑ Impostare in modo nuovo i rapporti:
 1. Con i cittadini(reali)
 2. Con i propri dipendenti
 3. Con il sistema dei convenzionati
- ❑ Preparare il personale all'impatto con l'innovazione tecnologica
- ❑ Prepararsi al confronto con gli altri paesi

IL CAMBIAMENTO DELLE RELAZIONI CON IL SISTEMA DEI CONVENZIONATI

- ❑ Abbandono dell'ideologia
Pubblico è bello; meno Stato, più mercato
- ❑ Integrazione funzionale orientata alle esigenze di diversificazione voluta dal cittadino (l'atteggiamento combinatorio)
- ❑ Cambio delle regole del gioco ed adozione di "misuratori" uniformi:
 1. Per le dotazioni (standard)
 2. Per la valutazione dei prodotti (VRQ, controlli di qualità)
 3. Di costo (costo finale per cittadino standardizzato trattato)
- ❑ Processo da costruire insieme
 1. Facendo prevalere le ragioni della cultura, della scienza, del bene comune
 2. Dismettendo le prove di forza della contrapposizione dei tribunali civili, dei Nas, e di quelli penali

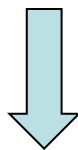
Territorio Comune di Milano



Il sistema di tutela della salute

CULTURA DELLA QUALITA'

MIGLIORAMENTO CONTINUO



COINVOLGIMENTO DEL PERSONALE



GESTIONE DEI COSTI



CULTURA PREVALENTE

GESTIONE DEI COSTI



RIDUZIONE DEI COSTI



RIDUZIONE DEL PERSONALE



LA QUALITA' NELLA STORIA

1. LA QUALITA' PRIMA DELLA RIVOLUZIONE INDUSTRIALE

- LIBRO DELLA GENESI
- CODICE DI HAMMURABI
(cap. CCXXIX) 2150 a.c.
- TEBE – TOMBA DI REKH – MI – RE
(1450 a.C.)
- AMERICA CENTRALE
- REGNO AZTECO-
- CORPORAZIONI
NEL MEDIO EVO



QUALITA' E POTERE CENTRALE IN FRANCIA

***DAL RAPPORTO DI COLBERT
A RE LUIGI XIV, IN DATA 3.8.1664***

**... SE LE NOSTRE FABBRICHE,
ATTRAVERSO UN LAVORO ACCURATO,
GARANTISCONO LA QUALITA' DEI NOSTRI PRODOTTI,
SARA' NELL'INTERESSE DEGLI STRANIERI
APPROVVIGIONARSI DA NOI,
E IL DENARO AFFLUIRA' NEL REGNO ...**

LO SVILUPPO DELLA QUALITÀ NEGLI STATI UNITI

- ❑ **1907:**
FORD → PRINCIPI DI TAYLOR
- ❑ **1920/1945:**
SVILUPPO DELLE STATISTICHE E DELLA PADRONANZA DELLA QUALITA' (WEST. ELECT.)
- ❑ **1950:**
"TOTAL QUALITY CONTROL"
by E. DEMING e J.M. JURAN
- ❑ **1951:**
"QUALITY CONTROL HANDBOOK"
- ❑ **1960:**
IL RUOLO DELL'UOMO NELL'APPROCCIO ALLA QUALITA'.
OTTOBRE 1961 P.B. CROSBY
E LA SOC. MARTIN MARIETTA.
- ❑ **1975:**
LA QUALITA' COME STRATEGIA PER RIMETTERSI IN PIEDI DI FRONTE
ALLA CONCORRENZA GIAPPONESE.

IL MOVIMENTO DELLA QUALITA' IN GIAPPONE

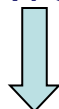
- ❑ **1950:**
I CORSI DEL C.C.S.
(SEZIONE DI COMUNICAZIONE CIVILE DELLO S.M. DEL COMANDO ALLEATO).
DEMING INVITATO DAL J.U.S.E.
(JAPAN INSTITUTE FOR UNION OF SCIENTISTS AND ENGINEERS)
- ❑ **1956/1962:**
LA RADIO GIAPPONESE TRASMETTE, A SCADENZE REGOLARI, UNA
TRASMISSIONE – DELLA DURATA DI 13 SETTIMANE – DEDICATA ALLA
PADRONANZA DELLA QUALITA'
- ❑ **1955/1962:**
1° CIRCOLO DI QUALITA'.
VIENE DIFFUSO IL MANUALE DI ISHIKAWA SULLA QUALITA' IN 200.000 COPIE
- ❑ **1982:**
148.106 CIRCOLI DI QUALITA'.
1.305.780 APPARTENENTI
IL MAITRE A' PENSER RESTA ISHIKAWA

IL MODELLO DI CROSBY

1. QUALITA' SIGNIFICA CONFORMITA' NON ELEGANZA
2. IL PROBLEMA DELLA QUALITA' IN REALTA' NON ESISTE
3. L'ASPETTO ECONOMICO DELLA QUALITA' NON ESISTE:
E' SEMPRE MENO COSTOSO FARE LE COSE BENE SIN DALL'INIZIO.
4. L'UNICA MISURA DEL RENDIMENTO E' IL COSTO DELLA QUALITA'.
5. L'UNICO STANDARD DI RENDIMENTO E' LO ZERO DIFETTI.

IL MODELLO DI DEMING

MIGLIORAMENTO DELLA QUALITA'



AUMENTO DELLA PRODUTTIVITA'



RIDUZIONE DEI COSTI



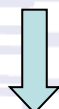
RIDUZIONE DEI PREZZI



AMPLIAMENTO DEI MERCATI



SI RIMANE NEL MERCATO



PIU' POSTI LAVORO E MIGLIORE R.O.I.



L'APPROCCIO DI JURAN

CONCETTO DEL BREAKTHROUGH DEL MANAGEMENT

- CONTROLLO/ISPEZIONE O BREAKTHROUGH
- ATTEGGIAMENTO
- OBIETTIVO
- PROGRAMMA



IL NOSTRO CONCETTO DI QUALITA'

QUALITA' DI FATTO:

LA MIA ESPERIENZA DEI PRODOTTI E DEI SERVIZI RICEVUTI

PERCEZIONE DELLA QUALITA':

LA MIA ESPERIENZA DEL RAPPORTO CON LE PERSONE CHE STANNO DIETRO AL PRODOTTO/SERVIZIO.

LA CULTURA DELLA QUALITA'

QUALITA' =

QUALITA' DELLE PRESTAZIONI

QUALITA' ATTESE DAL CLIENTE



LA CULTURA DELLA QUALITA'

Q= QUALITA' è fare
le cose giuste
la 1^a volta

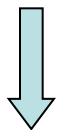


INNOVAZIONE E MIGLIORAMENTO



SVILUPPARE LA CULTURA DEL “CLIENTE INTERNO”

Attraverso

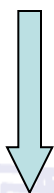


1. DEFINIZIONE DEI BISOGNI
2. SVILUPPO DI SISTEMI CHE PERMETTONO LA SODDISFAZIONE DI TALI BISOGNI
3. MONITORAGGIO CONTINUO DEL GRADO DI SODDISFAZIONE



ELIMINAZIONE DEGLI SPRECHI E DEI COSTI DELLA NON-QUALITA'

Attraverso



1. RIDUZIONE DELLE SPESE
CHE NON PRODUCONO VALORE AGGIUNTO
2. SENSIBILIZZAZIONE DI TUTTI
SULLA GESTIONE DEI COSTI



I TRE ELEMENTI CHE COSTITUISCONO L'AMBIENTE DI LAVORO

❖ **MENTALITA'**

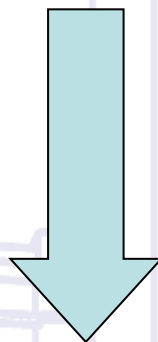
❖ **RELAZIONI**

❖ **STRUTTURE**



LA CULTURA DELLA QUALITA'

EMPOWERMENT



RESPONSABILIZZAZIONE



CAMBIARE MENTALITA'

DA



A

SENZA RESPONSABILITA'

CON RESPONSABILITA'

ASPETTARE GLI ORDINI

PRENDERE INIZIATIVE

FARE LE COSE BENE

FARE LE COSE GIUSTE

ESSERE REATTIVI

ESSERE ATTIVI E REATTIVI

ATTENZIONE AL CONTENUTO

ATTENZIONE A PROCESSO E CONTENUTO

ATTENZIONE ALLA QUANTITA'

ATTENZIONE A QUALITA' E QUANTITA'

RESPONSABILITA' DEL CAPO

RESPONSABILITA' COLLETTIVA

TROVARE UN CAPRO ESPIATORIO

RISOLVERE I PROBLEMI

LA CULTURA DELLA QUALITA'

- ❖ SINERGIA DI GRUPPO
- ❖ SENSO DI APPARTENENZA
- ❖ CONDIVISIONE DELLE RESPONSABILITA'
- ❖ RIPENSARE IL PROPRIO STILE DECISIONALE
- ❖ RISPETTO
- ❖ INFORMARE



LA CULTURA DELLA QUALITA'

LA RESPONSABILIZZAZIONE

UN MODO DIVERSO

DI LAVORARE

COLLETTIVAMENTE



LA RESPONSABILITA' E'

- ❑ MIGLIORAMENTO DEL CONTENUTO DEL LAVORO
- ❑ UN ARRICCHIMENTO DELLE CAPACITA' E DEI COMPITI CHE COSTITUISCONO I RUOLI PROFESSIONALI
- ❑ UNA LIBERAZIONE DELLE CAPACITA' CREATIVE ED INNOVATIVE
- ❑ UN MAGGIORE CONTROLLO SULLE DECISIONI CHE RIGUARDANO IL LAVORO
- ❑ L'ESPLETAMENTO TOTALE DI UN COMPITO E NON SOLO DI ALCUNE SUE PARTI
- ❑ L'AUMENTO DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE
- ❑ L'ORIENTAMENTO AL MERCATO

LA CULTURA DELLA QUALITA'

**UN GRUPPO RESPONSABILIZZATO
SI CONSIDERA UNA SOLA UNITA',
HA CHIARI I PROPRI OBIETTIVI
E I SUOI MEMBRI CONDIVIDONO
LE PRINCIPALI CARATTERISTICHE
DEL LAVORO, IL POTERE,
LE CAPACITA' NECESSARIE,
IL CONTROLLO, L'AUTORITA'
E I RICONOSCIMENTI.**

LA CULTURA DELLA QUALITA'

IL VECCHIO CONCETTO DI QUALITA'

La qualità riguarda prestazioni fornite.

La qualità riguarda il livello delle prestazioni.

La qualità è concentrata sul passato (controllo di quanto è stato già fatto)

La qualità è un problema essenzialmente tecnico.

La qualità si raggiunge una volta per tutte.

La qualità è responsabilità di specifiche funzioni all'interno dell'organizzazione.

La qualità si ottiene con il controllo finale.

La qualità riguarda aspetti specifici.

La qualità è un costo.

IL SISTEMA QUALITA' GLOBALE

La qualità collega la prestazione fornita con la prestazione percepita.

La qualità riguarda le prestazioni ma anche il grado di soddisfazione dell'utente/cliente.

La qualità riguarda il futuro (la prevenzione degli errori e dei difetti).

La qualità è anche un problema di rapporti.

La qualità è un concetto che si modifica a fronte di ogni singola situazione.

La qualità è responsabilità di tutti.

La qualità si ottiene con la prevenzione.

La qualità abbraccia tutte le attività dell'organizzazione.

La qualità è un investimento.

GRAZIE

