



AZIENDA OSPEDALIERA "S. MARIA DELLA MISERICORDIA"
DI RILIEVO NAZIONALE E DI ALTA SPECIALIZZAZIONE
UDINE

Verso l'introduzione del modello EFQM in
un'Azienda Ospedaliera

Dr Sandra Venero

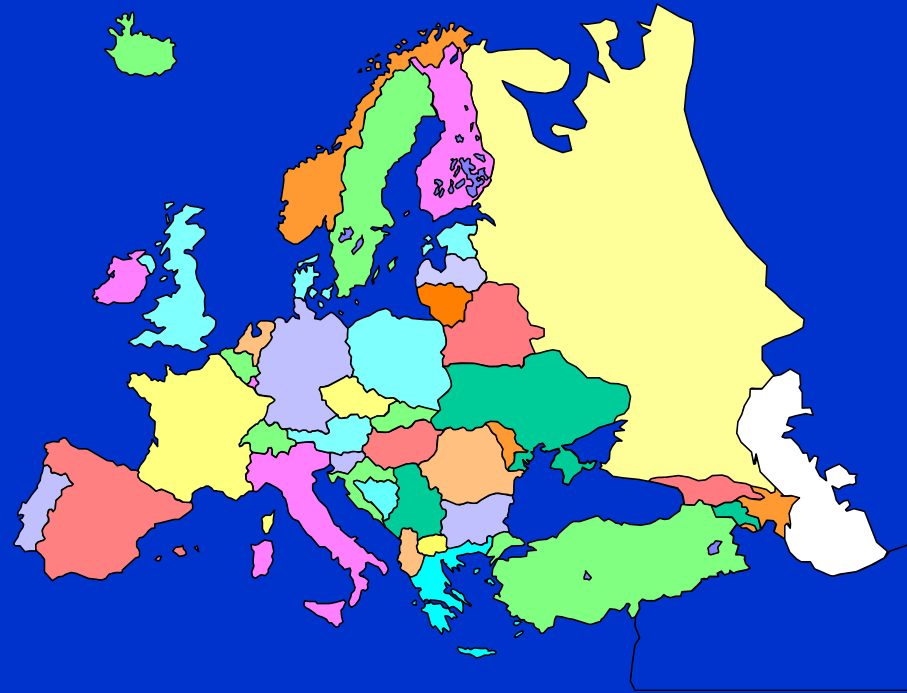
Dirigente Struttura Qualità e Accreditamento

European Foundation for Quality Management

14 Presidenti di Aziende

Commissione Europea

Organizzazione Europea per la Qualità



1988 EFQM



1994: Public Sector Steering Group



1998: EFQM Health Sector Group

HSG

The ExPeRT Project

(External Peer Review Techniques)

www.expert-case.demon.co.uk



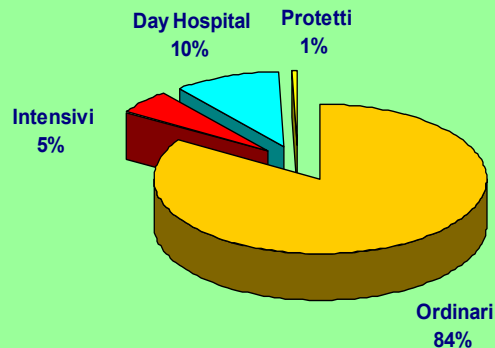


AZIENDA OSPEDALIERA "S. MARIA DELLA MISERICORDIA"
DI RILIEVO NAZIONALE E DI ALTA SPECIALIZZAZIONE
UDINE

CARATTERISTICHE DIMENSIONALI 2001

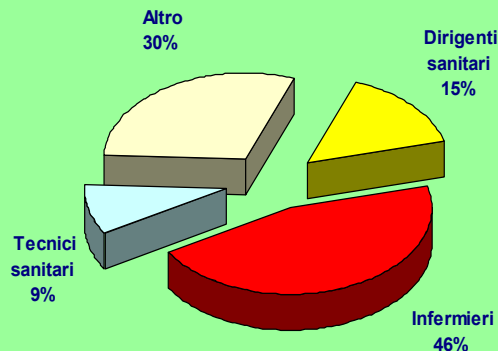
• Posti letto

- Ordinari: 735
- Intensivi: 48
- Protetti: 6
- Day Hospital: 90
- **Totale: 879**



• Risorse professionali

- Dirigenti san.: 444
- Infermieri: 1.325
- Tecnici san.: 275
- Altro: 865
- **Totale: 2.909**



• Bilancio

- 180 milioni € in pareggio

• Fatturato da prestazioni

- 124 milioni €

• Investimenti

- 3,46 milioni € in edilizia
- 5,6 milioni € in tecnologie, informatica e beni economici

PIANO QUALITA' 2002: **Verso una Qualità di Sistema**

CAMBIAMENTO CULTURALE basato su:

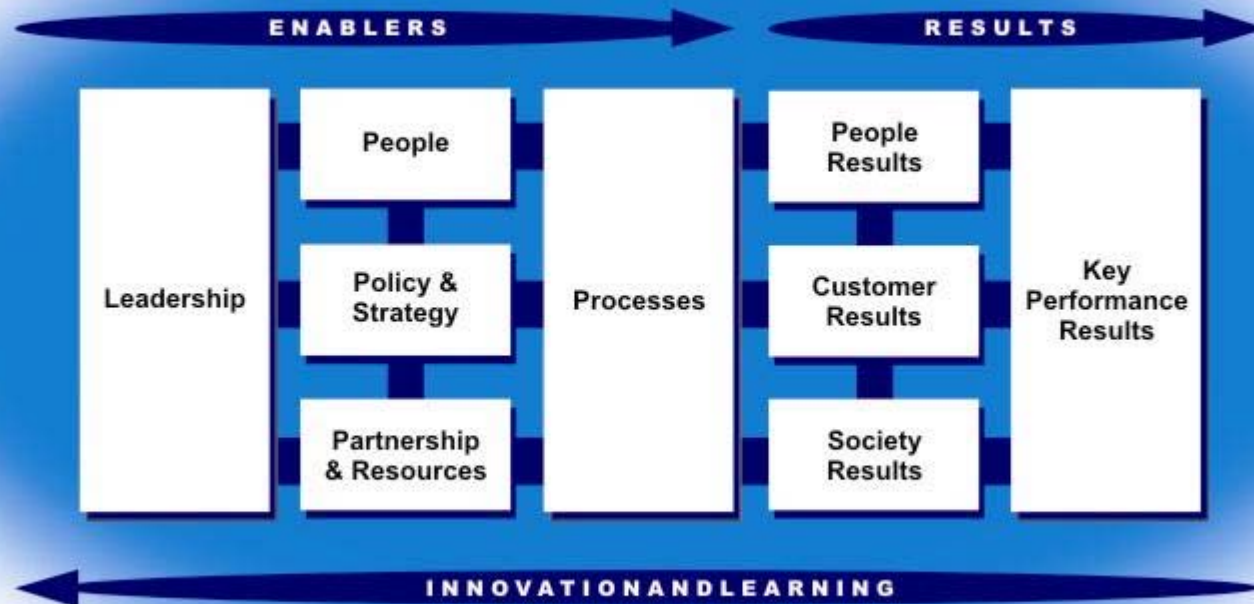
- **centralità del cliente**
- **focalizzazione sui risultati**
- **miglioramento, apprendimento e
innovazione continui**
- **qualità come appropriatezza**

PIANO QUALITA' 2002

Strutturazione del Sistema di Qualità Aziendale:

- Commissione Qualità
- Comitato Qualità
- Network della Qualità: nomina referenti della qualità di SOC
- Gruppo della Qualità Percepita

The EFQM Excellence Model





Giornate Udinesi del Governo Clinico

**QUALITA' DI SISTEMA: IL MODELLO DELL'EUROPEAN
FOUNDATION FOR QUALITY MANAGEMENT**

UDINE 7-8 MARZO 2002

www.ospedaleudine.it

Applicazione del modello EFQM di eccellenza:

- incontro 7 marzo e workshop 8 marzo**
- formazione diffusa in Azienda**
- autovalutazione Direzione**
- formazione valutatori EFQM**
- autovalutazione Dipartimenti**
- applicazione della logica RADAR**

RADAR



Results (Determinare i Risultati
Attesi)



Assess & Review
(Valutare &
Rivedere)

Approach (Programmare &
sviluppare
gli Approcci)



Deploy
(Diffondere gli Approcci)



Cos'è il Modello EFQM per l'Eccellenza?

Una struttura di autovalutazione che guida il miglioramento continuo

Il Modello EFQM per l'Ecceellenza aiuta le organizzazioni a...

**Identificare i propri punti di forza
e le aree suscettibili di miglioramento
(AUTOVALUTAZIONE)**

**Individuare le priorità e sviluppare
azioni pianificate di miglioramento**

AUTOVALUTAZIONE DIREZIONE

Partecipanti:

- Direzione Strategica
- Staff
- Responsabili Dipartimenti e Strutture operative
Tecnostutture
- Responsabili medici e infermieristici Dipartimenti
Sanitari verticali
- Nucleo di Valutazione

AUTOVALUTAZIONE DIREZIONE

- **Case Study del Centro per l'Eccellenza dell'Università di Salford**
- **Autovalutazione aziendale secondo i criteri e sottocriteri EFQM**
- **workshop di consenso di 2 giorni**
- **stesura Report**
- **Inserimento del piano d'azione nella programmazione aziendale**

CONDIZIONI PER L'AUTOVALUTAZIONE DELLA DIREZIONE

- **Impegno sostanziale della leadership aziendale**
- **Trasparenza, disponibilità a mettersi in discussione**
- **Collegamento con la programmazione aziendale**

Un sistema di qualità per la qualità del sistema

A cura di:

- **Sandra Venero**
- **Gianpiero Leone**
- **Luca Peano**
- **Michele Tringali**
- **Elvira Venturella**



Progetto di confronto tra Aziende che intendono applicare il modello EFQM

- Azienda Ospedaliera S. Maria della Misericordia di Udine
- Azienda Provinciale per i Servizi Sanitari di Trento
- Azienda Unità Sanitaria Locale di Reggio Emilia
- Azienda Ospedale Meyer di Firenze
- Azienda Sanitaria di Asolo-Castelfranco-Montebelluna

H/Azienda



Inter H

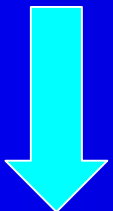
Education



I self assessment



Discuss



Future

Congress/compare (7-8 Marzo)



Workshop con gruppi interaziendali di supporto



Workshop top manager



Future

