



Il miglioramento delle attività: Sistema di autovalutazione per la scuola e le attività socio- assistenziali

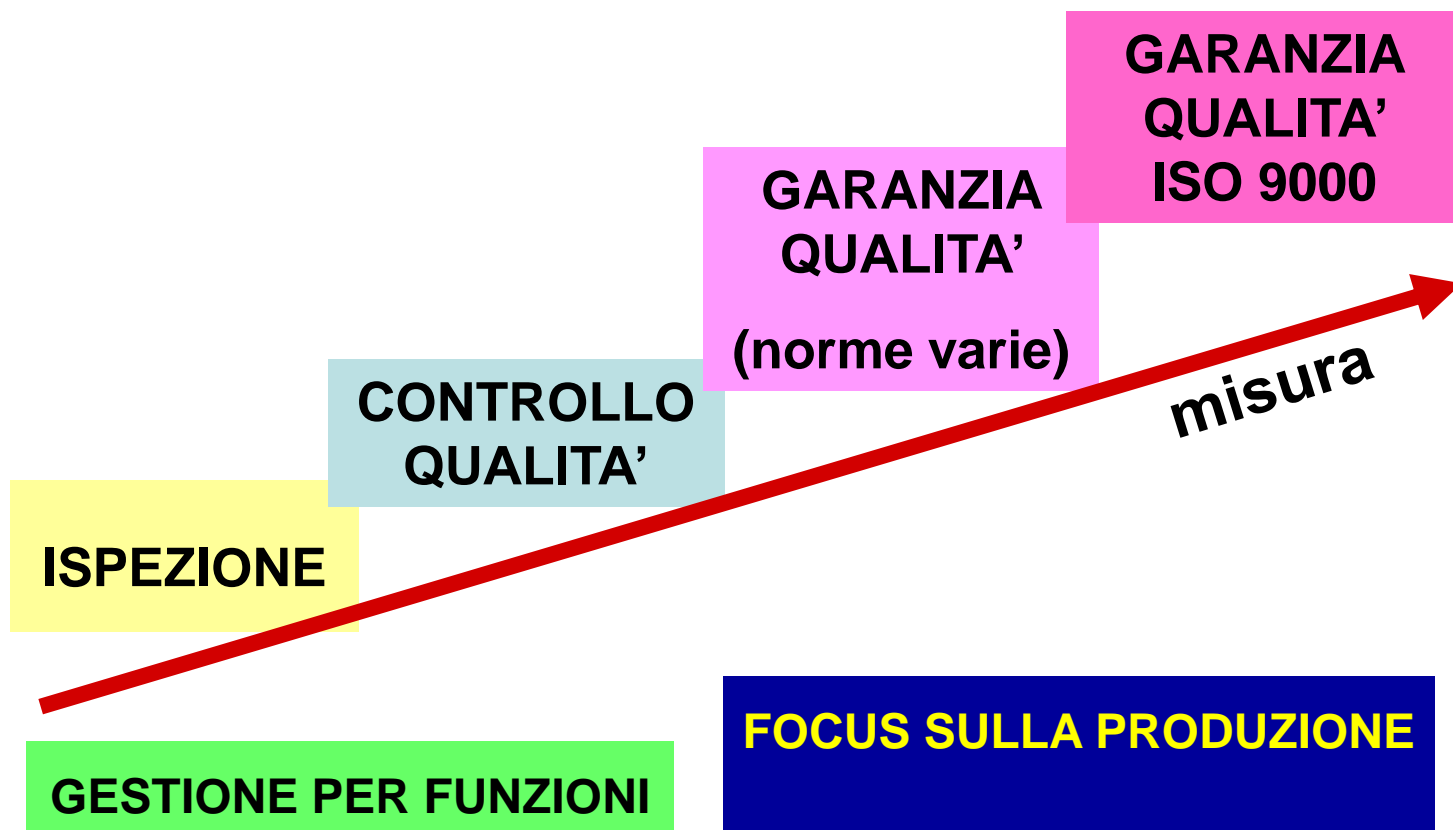
**Giorgio Capoccia
(Direttore di Agiqualitas)**

**Convegno Nazionale di Studio
I nuovi scenari istituzionali e la
risposta dei gestori.
Qualità – Formazione – Organizzazione**

Roma 23 aprile 2006

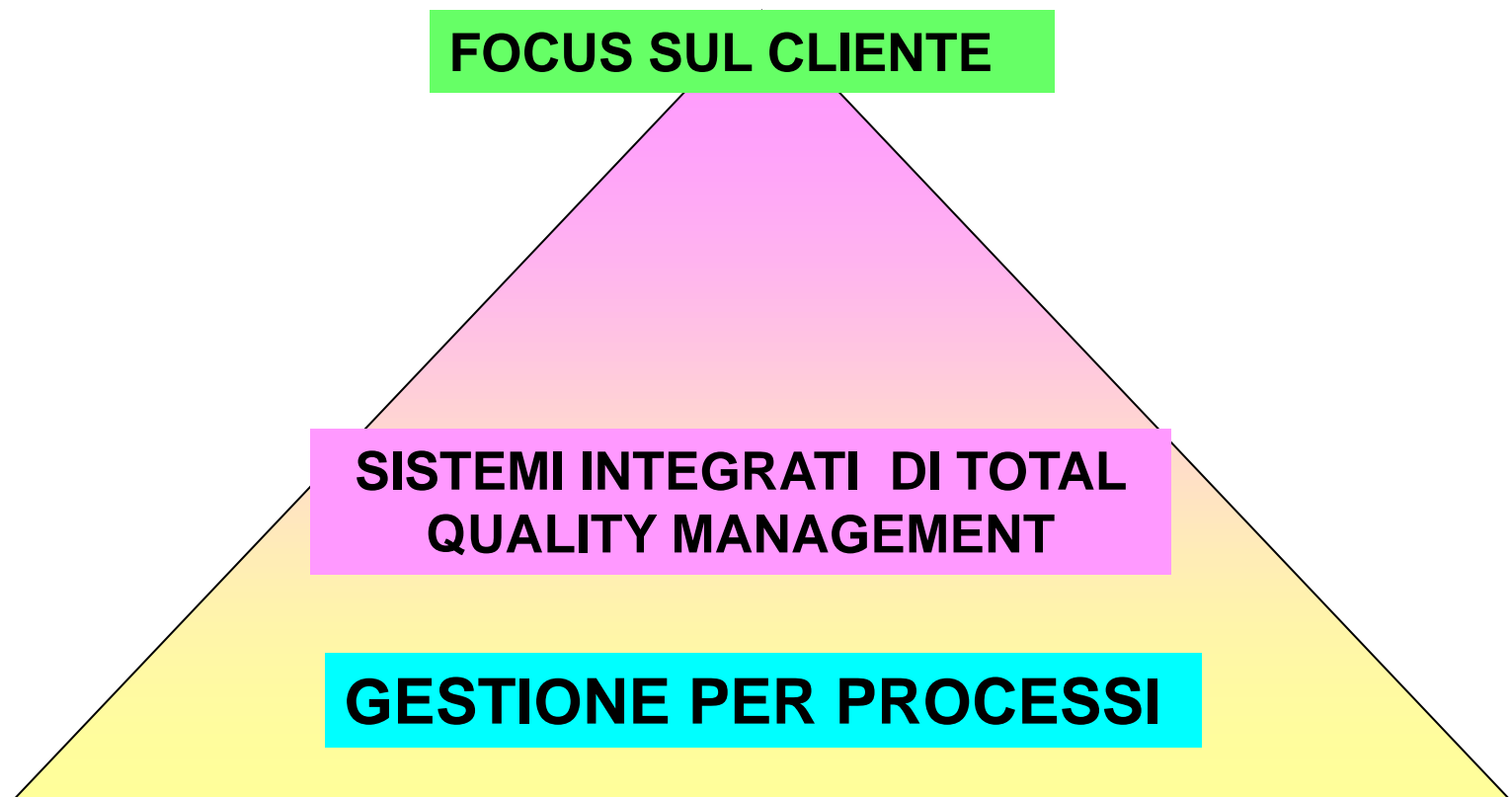
Il miglioramento continuo è una necessità ed un fattore critico di successo dell'Organizzazione del XXI secolo.

Non è stato sempre così: Nel XX secolo abbiamo assistito ad una evoluzione del concetto di misura delle performances di una organizzazione:



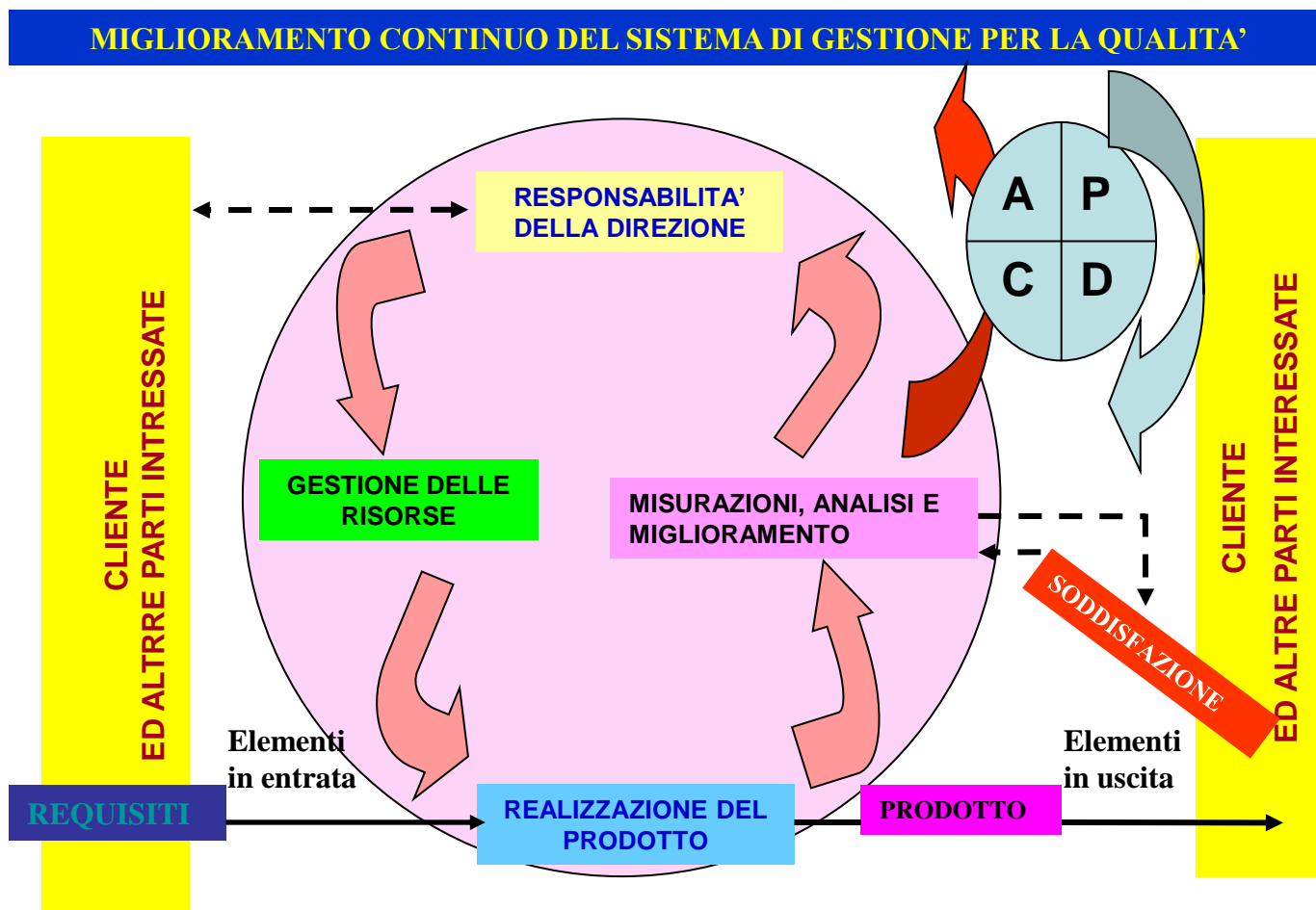
Il miglioramento continuo è una necessità ed un fattore critico di successo dell'Organizzazione del XXI secolo.

Le mutate esigenze del CLIENTE e della società in genere, l'evoluzione tecnologica, il mercato globalizzato, lo spostamento di notevoli risorse dalla produzione al mondo dei servizi, etc.:



Il miglioramento continuo è una necessità ed un fattore critico di successo dell'Organizzazione del XXI secolo.

Il modello





Perché adottare un Sistema di Gestione per la Qualità conforme a UNI EN ISO 9001:2000?

Gestisce l'organizzazione con una visione sistemica di processi interconnessi

Impone all'organizzazione di mettere al centro dei propri interessi il cliente e le altre parti interessate

Impone all'Organizzazione di definire: missione, politiche, strategie, risorse, processi, sistemi di misurazione e monitoraggio, obiettivi.

Impone all'Organizzazione di stabilire obiettivi e traguardi di misura delle performances dei processi e dell'intera Organizzazione in un ottica di miglioramento continuo.



Perché adottare un Sistema di Gestione per la Qualità conforme a UNI EN ISO 9001:2000?

Si basa sui seguenti 8 principi che sono il principale motore dell'efficienza ed efficacia interna e di sostegno della competitività sul mercato:

- ***Organizzazione orientata al Cliente***
- ***Leadership***
- ***Coinvolgimento del personale***
- ***Approccio per processi***
- ***Visione sistemica della gestione aziendale***
- ***Miglioramento continuo***
- ***Decisione basata sui dati***
- ***Partnership con i fornitori***



Perché adottare un Sistema di Gestione per la Qualità conforme a UNI EN ISO 9001:2000?

Contiene caratteristiche e requisiti universali:

- E' applicabile a qualsiasi tipo di organizzazione indipendentemente al tipo di attività espletata, alla sua dimensione, alla complessità dei suoi processi.*
- Recepisce, in modo dinamico, le teorie e le migliori prassi della Qualità. (Ispezione, Controllo Qualità, Garanzia Qualità, Total Quality Management)*
- Non vincola le Organizzazioni ad uno standard specifico di prodotto o servizio e le lascia libere di adottare le tecniche della qualità più confacenti alle specificità dell'organizzazione stessa*



Perché adottare un Sistema di Gestione per la Qualità conforme a UNI EN ISO 9001:2000?

VANTAGGI INTERNI

Garanzia di una verifica indipendente da un organismo accreditato a livello nazionale e riconosciuto a livello internazionale

Valutazione da personale qualificato con conoscenza ed esperienza delle tematiche della qualità e competenze specifiche di settore.

Possibilità di un confronto professionale aperto in un ottica di miglioramento

Diffusione delle migliori prassi e stimolo al miglioramento



Perché adottare un Sistema di Gestione per la Qualità conforme a UNI EN ISO 9001:2000?

VANTAGGI ESTERNI

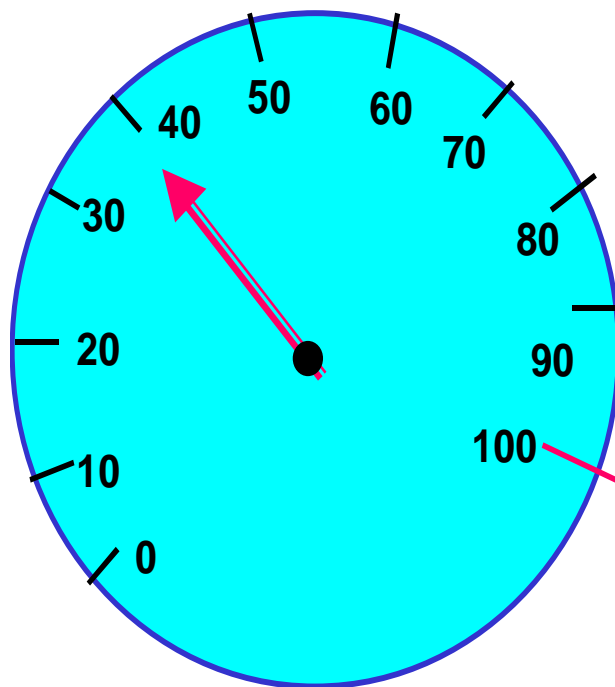
Fornire al Cliente ed alle altri parti interessate evidenza della propria capacità di conformarsi a requisiti universali.

Fornire al Cliente ed alle altre parti interessate evidenza della propria capacità di rispettare i requisiti del servizio dichiarati e di superare le loro stesse aspettative.

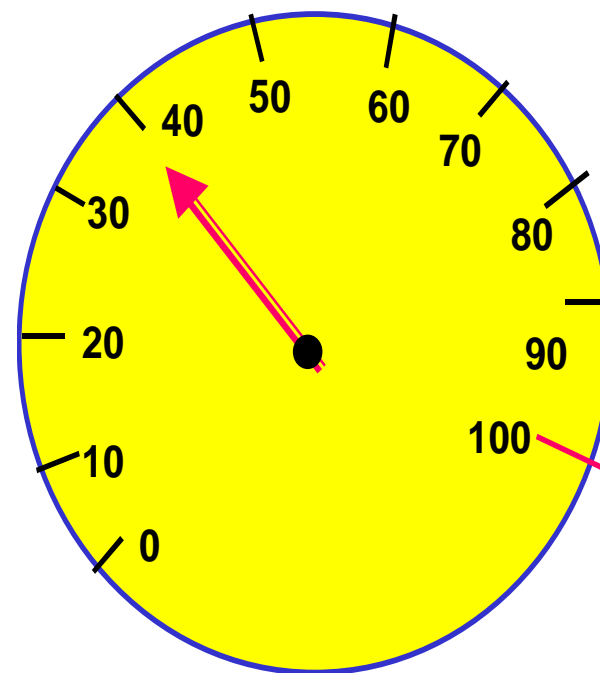
Fornire al Cliente ed alle altre parti interessate evidenza della propria capacità di valutare le performances dei propria processi e della gestione dell'Organizzazione al fine del miglioramento

IL NOSTRO SISTEMA DI MISURA DEL MIGLIORAMENTO

Estensione



Intensità



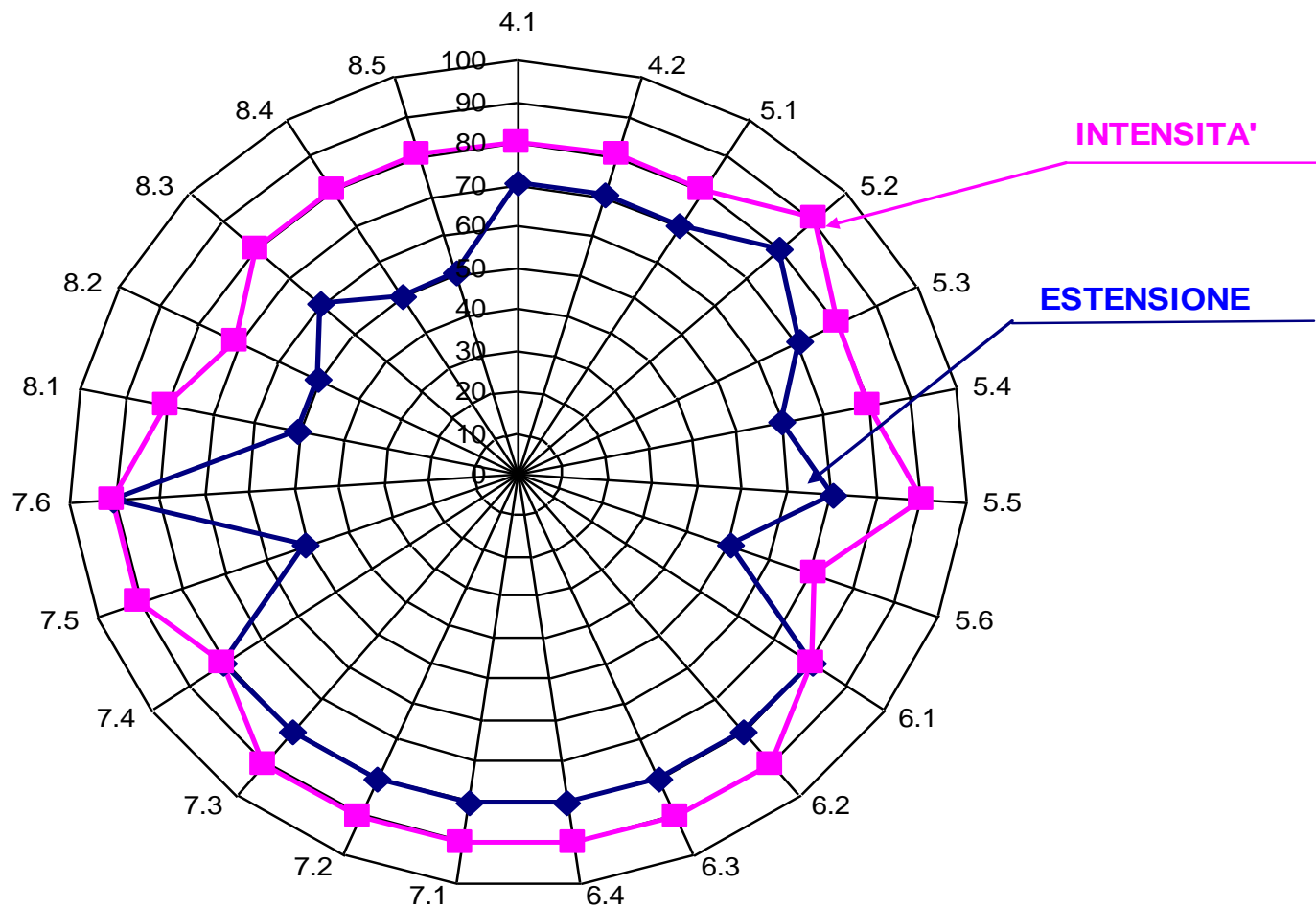
Estensione

Per estensione si intende, la condivisione e, in un certo senso, la "quantità di applicazione" dei concetti espressi dal sistema di gestione all'interno dell'organizzazione. Ad esempio, un parametro indicativo dell'estensione potrebbe essere il numero di processi interessati dall'applicazione di un certo requisito, oppure il numero di addetti che sono a conoscenza di alcune prescrizioni etc.

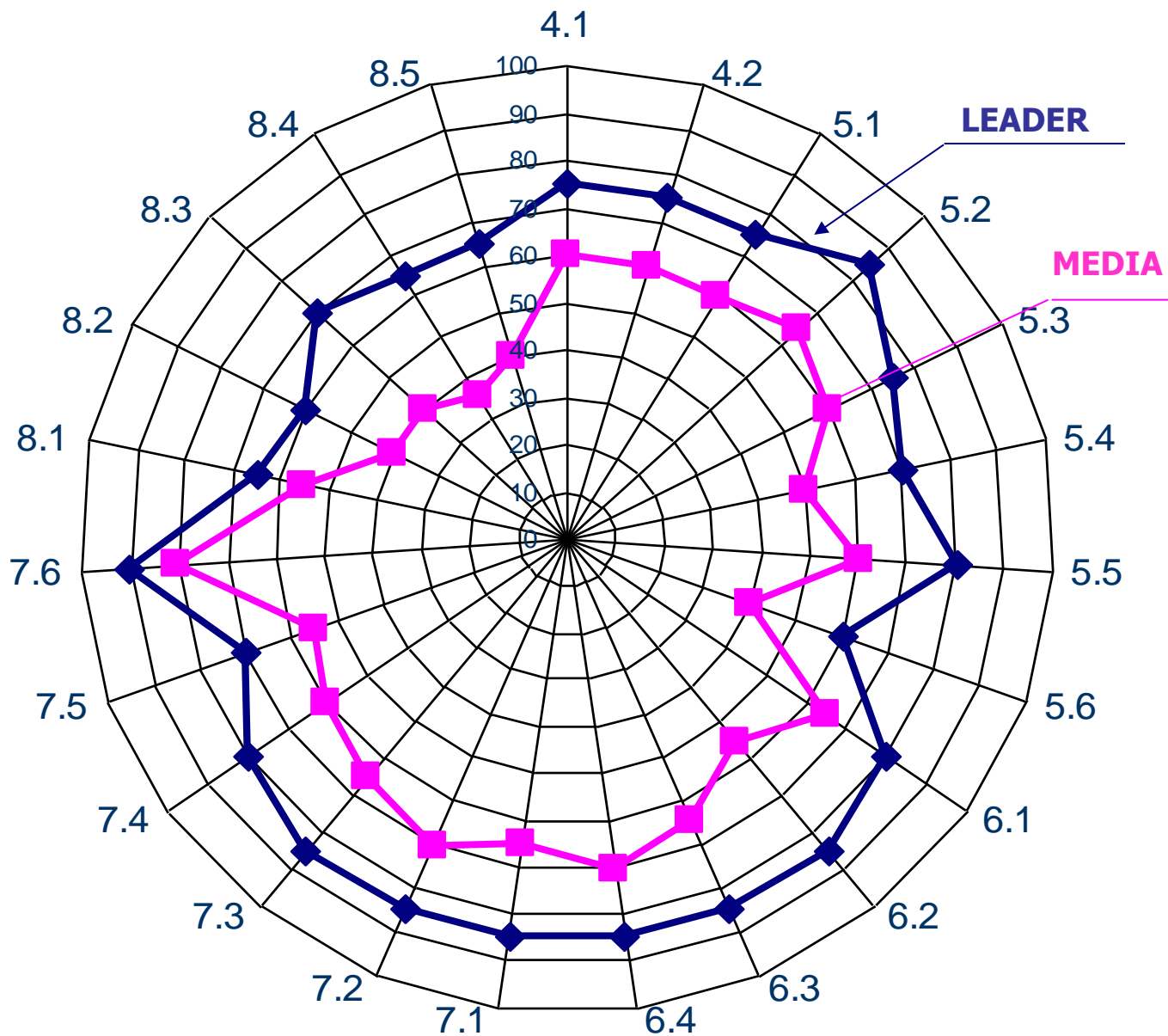
Intensità

Per Intensità, si intende il grado di applicazione, il livello di approfondimento con il quale certi requisiti vengono applicati, quanto essi sono "profondi" nelle pratiche aziendali e, più in generale, nella gestione dei processi. In altri termini il grado di approfondimento rispetto alle migliori prassi conosciute

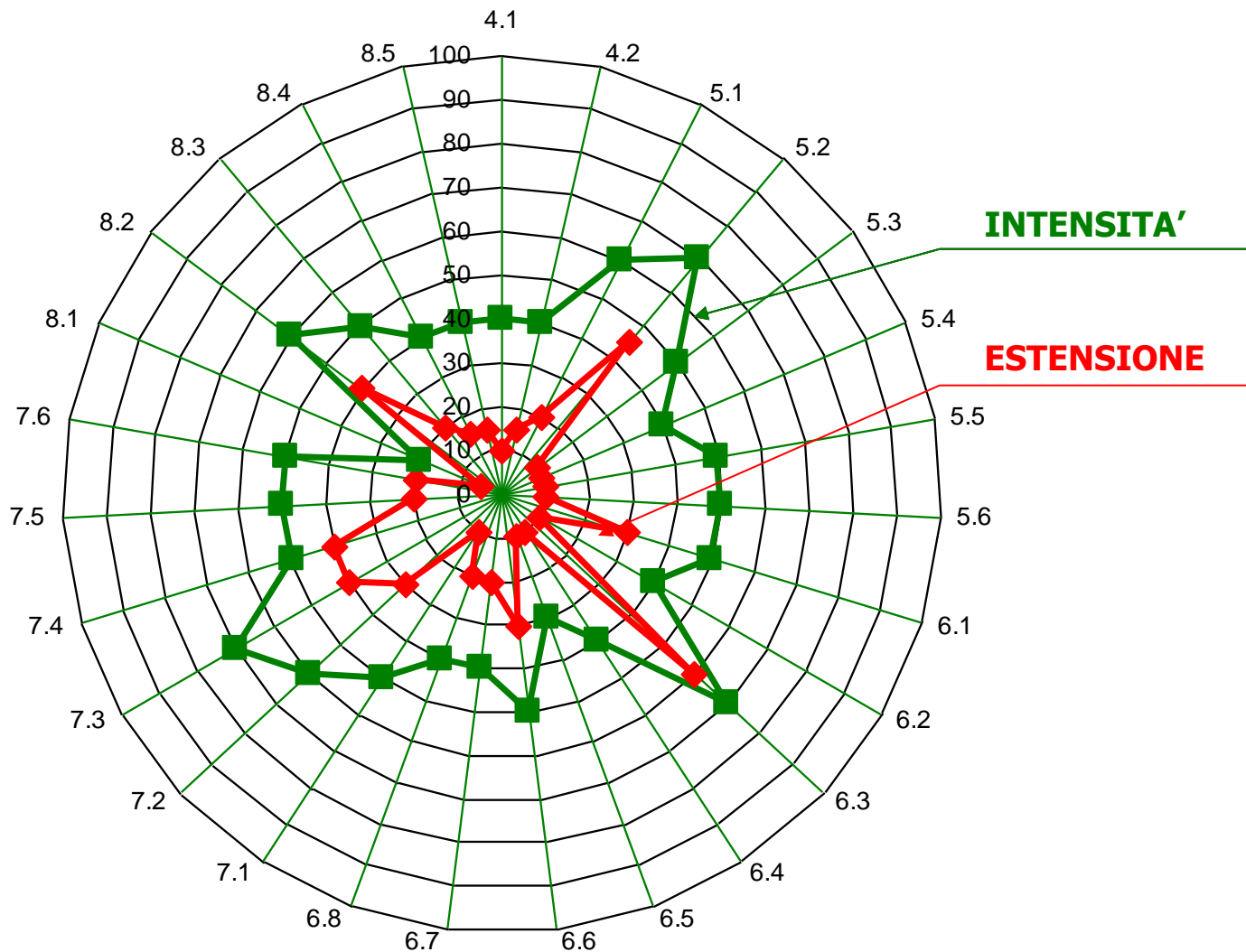
I RISULTATI DELLA SCUOLA LEADER



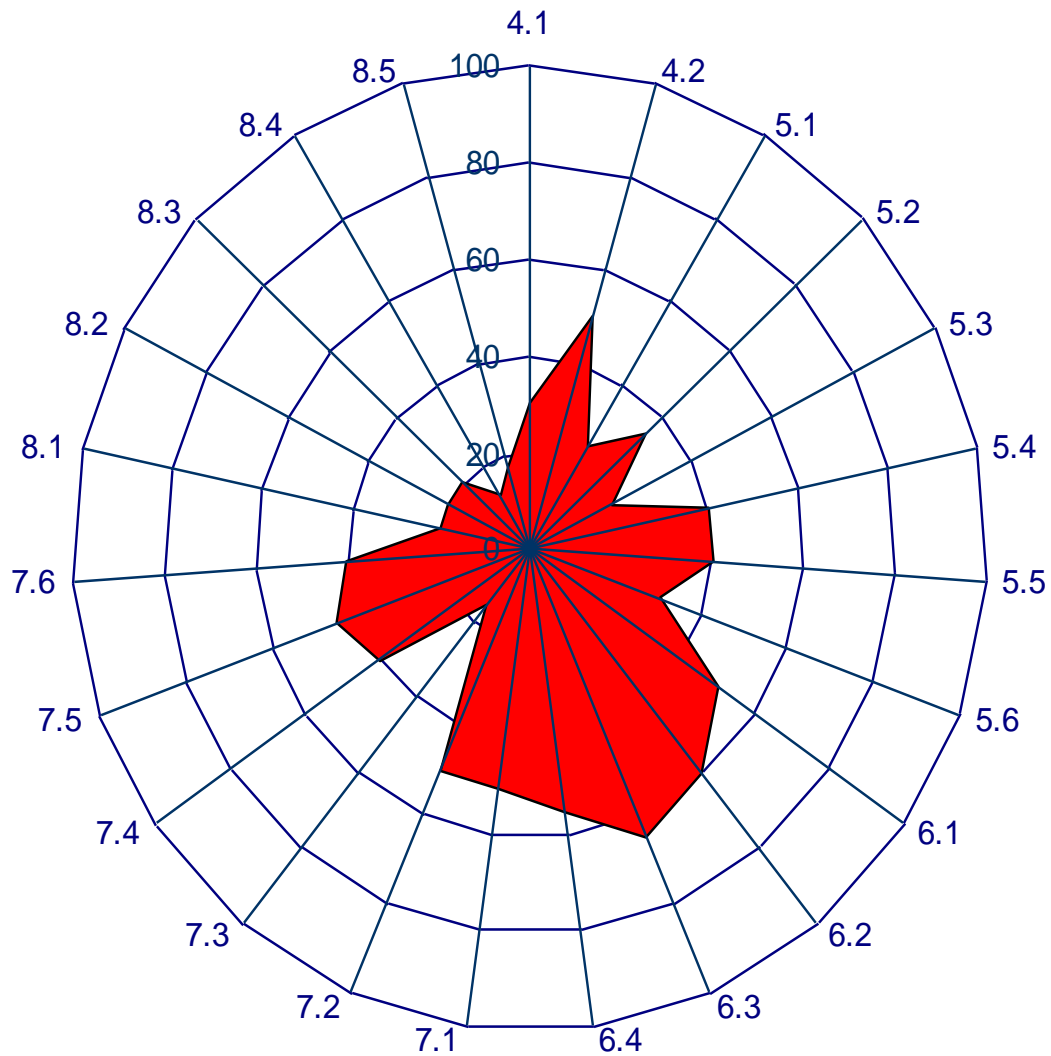
I RISULTATI DELLA SCUOLA LEADER IN CONFRONTO CON LA MEDIA DELLE 15 SCUOLE ESAMINATE



I RISULTATI DELLA SCUOLA LEADER SECONDO IL MODELLO DI TOTAL QUALITY MANAGEMENT

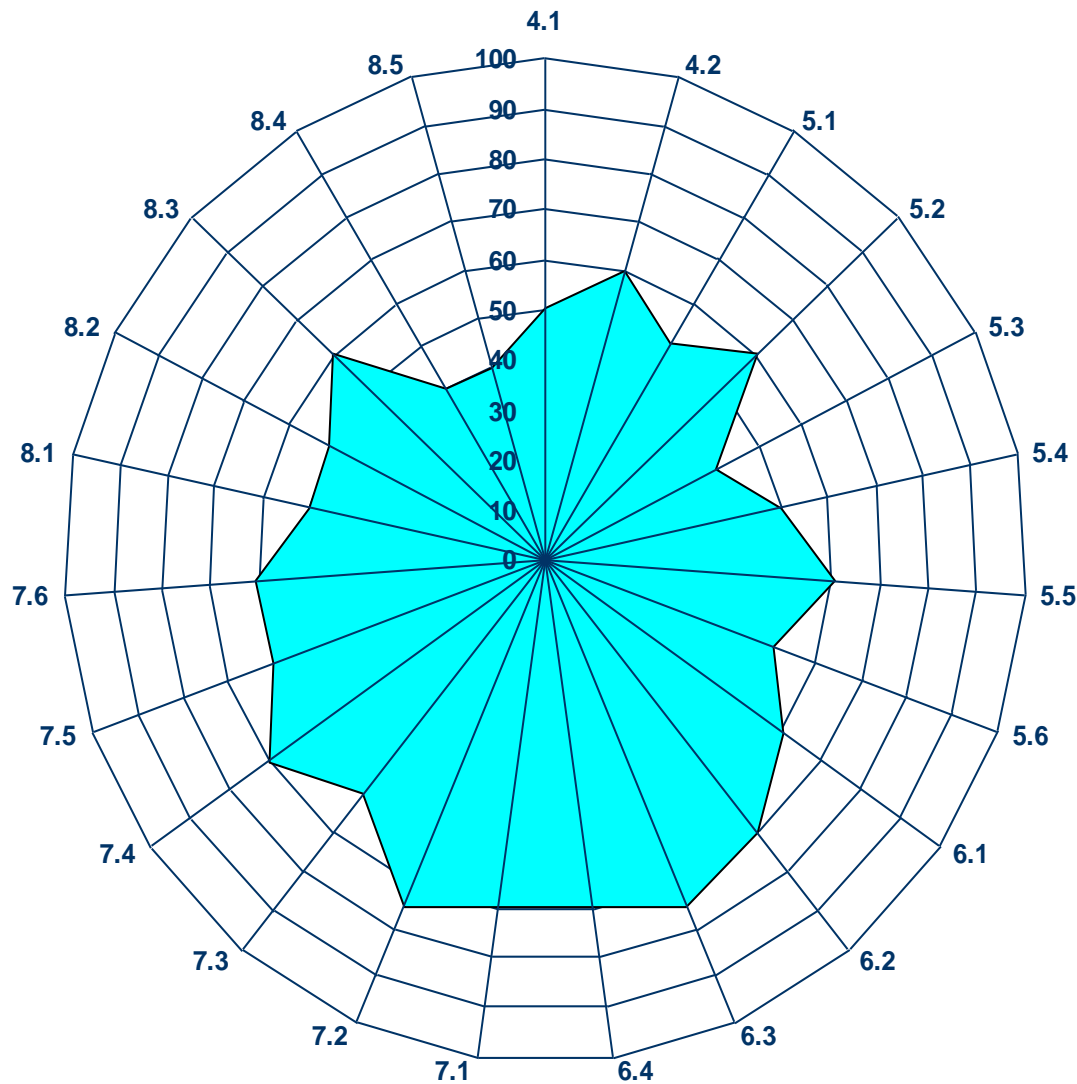


RISULTATI FORNITI DA UNA RESIDENZA SOCIO SANITARIA DOPO LA CERTIFICAZIONE ISO 9001

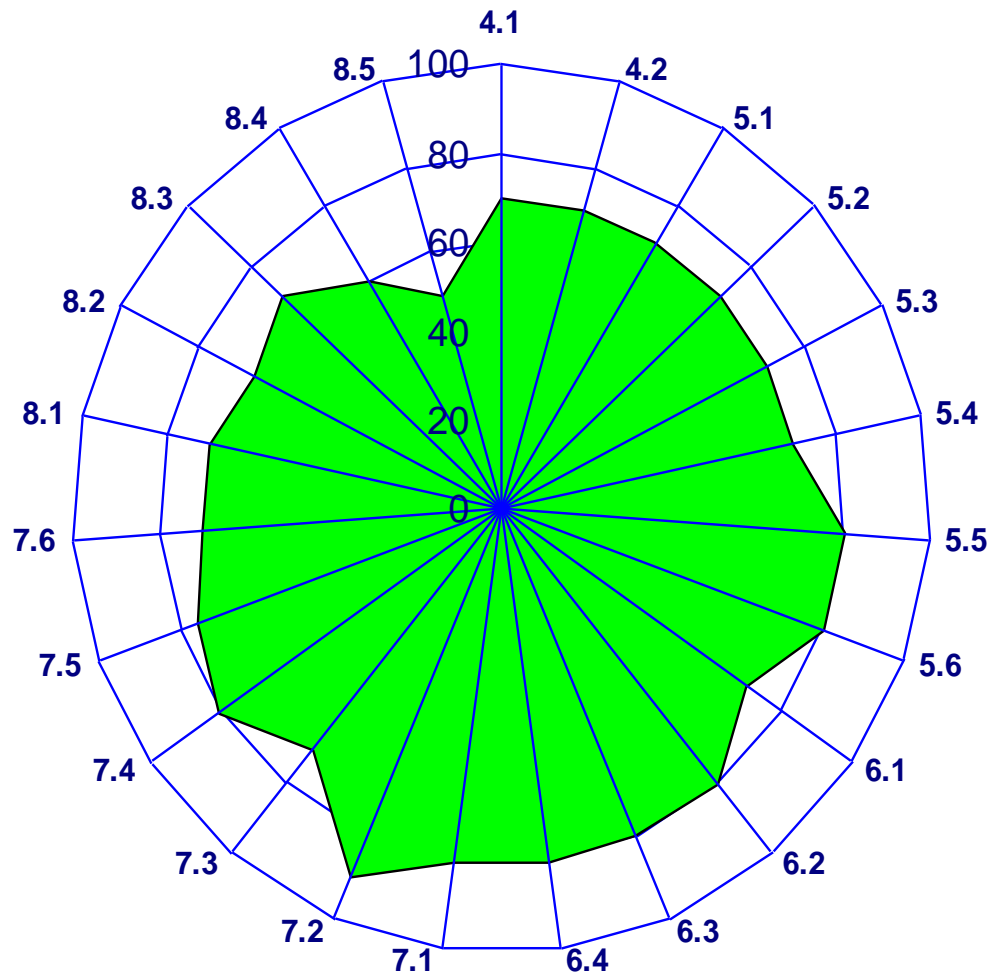




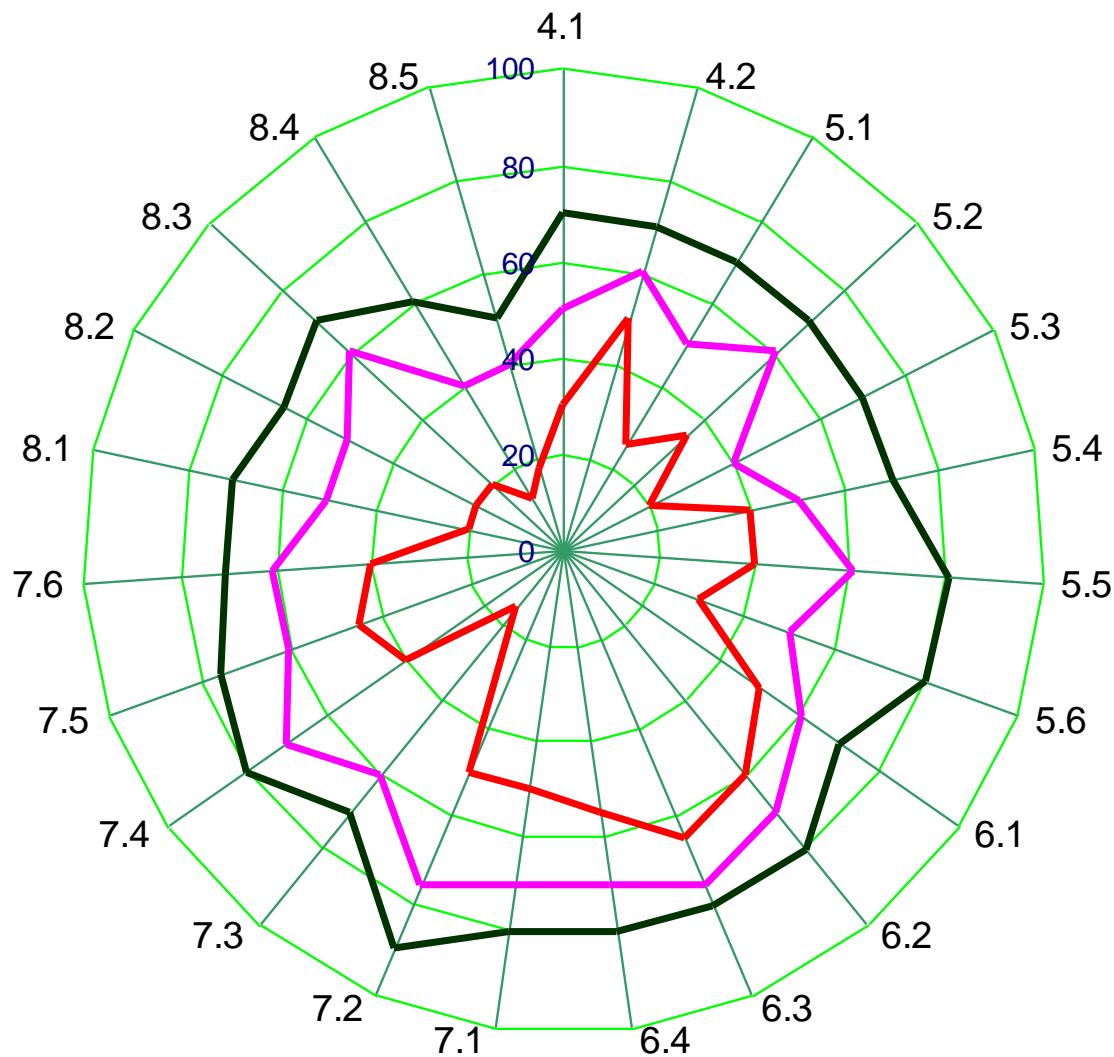
RISULTATI FORNITI DA UNA RESIDENZA SOCIO SANITARIA DOPO 6 MESI DALLA CERTIFICAZIONE ISO 9001



RISULTATI FORNITI DA UNA RESIDENZA SOCIO SANITARIA DOPO INIZIO TOTAL QUALITY MANAGEMENT – 18 MESI DALLA CERTIFICAZIONE ISO 9001



EVOLUZIONE DEL MIGLIORAMENTO DI UNA RESIDENZA SOCIO SANITARIA DALLA CERTIFICAZIONE ISO 9001 AL TOTAL QUALITY MANAGEMENT





La Politica per la qualità e le strategie di Agiqualitas

Abbiamo l'ambizione di poter contribuire ad innalzare il livello di qualità delle prestazioni delle Organizzazioni che richiedono la nostra Certificazione di conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2000.

Per questo, pur nel rispetto dei ruoli, intendiamo mettere le nostre abilità al servizio di queste organizzazioni per soddisfare le loro esigenze presenti e future.