

Newsletter della Qualità

Il Punteggio di Qualità negli anni: dall'*autovelox* al tutor

Quest'anno, dopo l'abituale rilevazione annuale del punteggio di qualità sulle *performances* dei centri nell'ambito dei propri Progetti di Ricerca, la Fondazione ha pensato che fosse giunto il momento di ritornare ai Direttori/Responsabili delle Unità Operative l'andamento temporale e non solo puntuale di ciascun centro, riportando il punteggio complessivo ottenuto nei primi 6 anni in cui è stato applicato il punteggio di qualità: dal 2005 al 2010.

Nel corso del mese di luglio 2011 è stata quindi inviata, alle 762 UO che avevano un punteggio assegnato, una lettera che presentava l'iniziativa ed un prospetto riepilogativo dei punteggi ottenuti nell'ambito della ricerca ANMCO/Fondazione, in questi primi sei anni.

Obiettivo principale di questa iniziativa era quello di misurare come il rendimento di ciascuna UO si posizionasse nel tempo, per capire se buone o cattive prestazioni fossero dovute a fatti episodici o a meriti/problemi strutturali, insomma non solo un *autovelox* che rileva la velocità puntuale, ma un sistema *safety-tutor* che controlla l'andamento in un certo intervallo temporale.

Duplici le ricadute: da un lato i Direttori/Responsabili hanno ricevuto uno strumento per poter controllare e misurare come, nelle proprie UO, si è svolta la ricerca in questi sei anni, sia in termini quantitativi (per quanto anni è stato attribuito un punteggio), che qualitativa (qual è la media tenuta negli anni); dall'altro la Fondazione, all'interno delle attività di controllo dei processi, che si sintetizzeranno poi nel Riesame della Direzione, ha messo a punto un interessante strumento per misurare la qualità e l'efficacia dell'attività di ricerca svolta dai *propri* centri.

In particolare, ricordando che il punteggio è assegnato su una *scala scolastica* da 0 a 10, dunque avendo 6/10 come soglia di sufficienza, si è rilevato che:

	1 solo anno	2-3 anni	4-5 anni	6 anni	Totale
Punteggio [0-4)	52	45	50	2	149
Punteggio [4-6)	32	31	105	16	184
Punteggio [6-7.5)	86	15	122	27	250
Punteggio [7.5-9)	85	10	45	20	160
Punteggio [9-10)	17	1	1	/	19
Totale	272	102	323	65	762

Dunque se da un lato abbiamo ben 333 (43.7%) centri sotto la soglia di sufficienza, di cui 149 (19.6%) con insufficienza grave, a testimonianza del fatto che molto è ancora da fare, di contro i 215 (28.2%) centri oltre la sufficienza con almeno 4 anni di attività, rappresentano senz'altro uno zoccolo duro su cui poter contare per lo svolgimento delle attività di ricerca della Fondazione.

Marco Gorini
Responsabile Sistema Qualità
 Fondazione per il Tuo cuore – HCF

Incontri periodici del personale, qual è l'utilità?

Il Sistema Qualità della Fondazione prevede incontri periodici del personale operativo, sia per aree omogenee che in seduta plenaria alla presenza del Direttore del Centro Studi. Scopo di questi incontri è in prima battuta quello di favorire lo scambio di idee tra le varie competenze professionali presenti all'interno del Centro Studi.

L'incontro sistematico, unito alla verbalizzazione di questi incontri, consente di mettere l'attenzione su problematiche ricorrenti e discuterne assieme, per trovare rimedi e soluzioni, fino ad arrivare a gettare il cuore oltre l'ostacolo per cercare soluzioni innovative. Tutto questo, tradotto in *qualitatese*, non significa niente altro che rilevare non conformità, proporre azioni correttive e preventive, fino ad arrivare ad azioni di miglio-



ramento, insomma quello che prevede un sistema qualità vivo e vitale.

Per completare il quadro pensiamo all'importanza della verbalizzazione, che consente di fissare le cose dette e non dette, che fornisce un punto di partenza per gli incontri successivi, che permette di avere gli stessi comportamenti quando ci troviamo in analoghe situazioni.

Dunque l'ennesima dimostrazione di come un Sistema Qualità non sia un vuoto ed inutile riempimento di moduli, un fastidioso timbro notarile sulla nostra attività quotidiana, ma uno strumento semplice ed estremamente efficace per perseguire il miglioramento continuo.

<http://www.uni.com/it/>
UNI=Ente Italiano di Unificazione

<http://www.uni.com/uni/controller/it/normazione/norma.htm>
EN=Norma Europea

<http://www.iso.org/>
ISO=International Organization for Standardization

<http://www.anmco.it/fondazione/centrostudi/qualita/>
Centro Studi ANMCO e Qualità

<http://www.anmco.it/fondazione/CertificazioneQualita/>
Certificazione di Qualità della Fondazione

Riferimenti utili

L'etichetta di Qualità della Fondazione

Certificazione di Qualità ISO 9001:2008 n° 5929-A rilasciata da Cermet il 22/12/2005