

# L'obbiettivo della giornata

Una giornata di studio speciale,  
unica



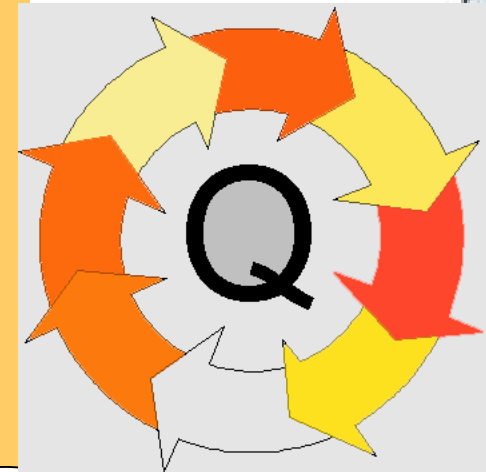
# Siamo solo all'inizio

- Fatichiamo ad alzarci in piedi
- Ci alziamo, poi cadiamo sotto la spinta dell'emergenza.
- Poi ricominciamo e ricadiamo
- Ma vogliamo imparare a camminare.



# I vantaggi dello studio certificato

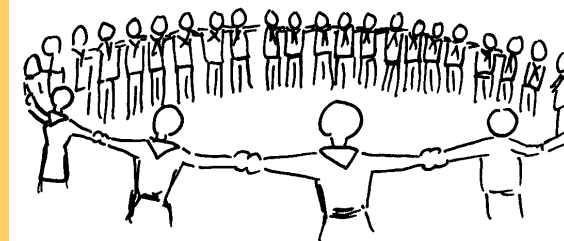
- Abbiamo messo in moto il miglioramento continuo.
- Il miglioramento è la nostra bandiera
- I pazienti si accorgono della nostra attenzione e ci scelgono
- Il miglioramento è una fetta importante dell'economicità del nostro studio (vedremo poi diverse esperienze in merito)



2007

# I vantaggi di essere network

- Ciascuno di noi realizza qualche miglioramento annuo però ... se ci mettiamo insieme le cose cambiano
- Da soli siamo un piccolo studio
- Assieme siamo paragonabili ad uno studio di 120 poltrone e 80.000 pazienti.
- Se mettiamo assieme i nostri sforzi il miglioramento continuo di un network può viaggiare ad una velocità spaventosa



2007

# La costruzione del sistema

- Stiamo mettendo in piedi un sistema
- Si tratta di una struttura complessa
- È una struttura che riguarda il modo di agire dello studio
- Non è una struttura completa, ogni anno vi apportiamo delle modifiche. Quest'anno
  1. è stato l'anno della nuova gestione del personale (P02)
  2. Abbiamo introdotto l'omnipresenza operativa trascendentale

# Gli strumenti

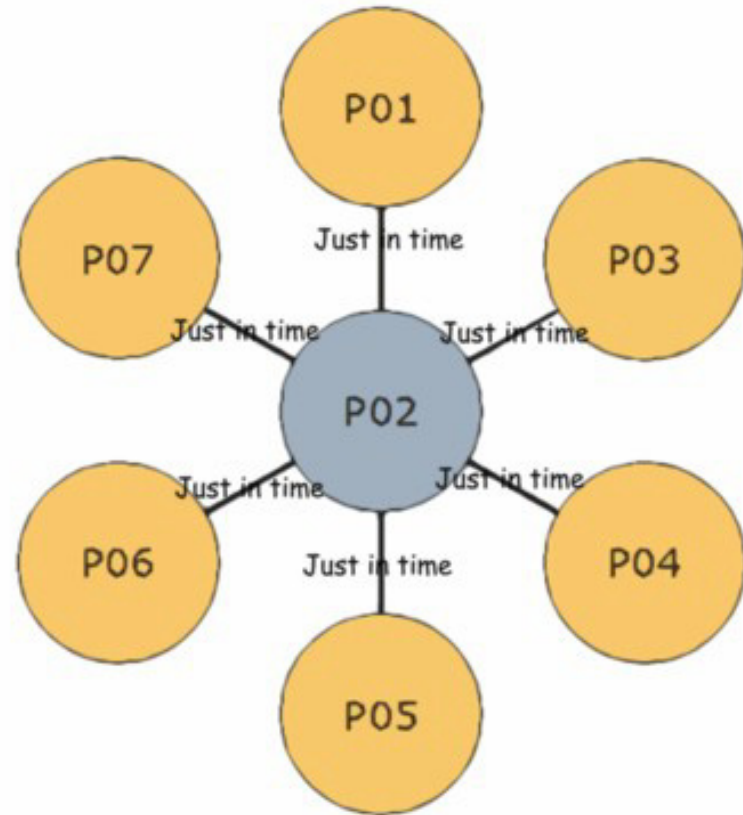
Ciò che ci consente di governare il sistema sono gli strumenti (metafisici)

Ogni anno ne introduciamo qualcuno.

Quest'anno abbiamo introdotto

1. il riesame come "cruscotto" e sistema di controllo del sistema.
2. il diagramma di correlazione nella valutazione delle NC
3. La "pesatura" delle NC per valutare l'impatto di queste sul sistema
4. il Quality Function Deployment
5. Abbiamo introdotto il fiore DNTT

Siamo però solo all'inizio



# Gli strumenti del sistema “odontoiatrico”

La forza del network è quella di preparare strumenti pronti all'uso, già impostati per l'attività odontoiatrica

Non abbiamo solo lo strumento teorico  
C'è il file pronto, bastano poche istruzioni.

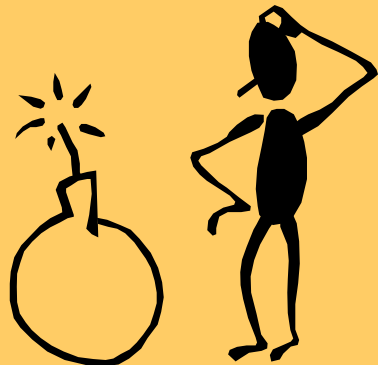
Ad esempio c'è il file che contiene il diagramma di correlazione che può essere utilizzato da qualsiasi studio solo aggiungendo degli 1 e le date.

Questo file può essere ulteriormente arricchito aggiungendo altri parametri. Questo ulteriore miglioramento può essere passato tra di noi immediatamente



# dappertutto ci sono problemi

- Non esiste sistema di qualità senza problemi
- I problemi però vengono riconosciuti come tali ed affrontati.
- C'è difficoltà nel raccogliere le NC, nel gestire le macchine, ...
- Tipico è stato per esempio il problema di diffondere il questionario fine ai nostri pazienti
- È un questionario di due pagine, fuori da ogni legge della comunicazione





# Da qualche parte ci sono le soluzioni



- Come esiste il problema c'è poi la risoluzione
- Da qualche parte qualcuno ha l'idea giusta e grazie alla caratteristica della nostra struttura misuriamo automaticamente le soluzioni.
- Vedremo fra poco come si è risolto il problema della distribuzione dei questionari

# Scambiarci le informazioni

- Se da qualche parte c'è la risoluzione, o meglio se la risoluzione che ottengo può essere messa a disposizione, il problema centrale diviene quello di scambiarsi le informazioni.
- La prima cosa che abbiamo fatto è quella di creare una lingua comune (io non so parlare l'esquimese, non saprei come fare a comunicare con un esquimese)
- La lingua comune che parliamo è il qualitatese. Quando parliamo di procedure, protocolli e allegati intendiamo tutti la stessa cosa e sappiamo a cosa servono



# Criteri analoghi rendono le informazioni immediatamente fruibili

- Stiamo lavorando anche sui criteri di costruzione di protocolli
- Abbiamo fissato una serie di criteri che ci servono per scambiare rapidamente le informazioni che ci servono.
- Quando inizia un protocollo
- Da che cosa è composto ( fase e controllo)
- Che cosa ci serve misurare di un protocollo ( le NC che produce, il tempo e la semplicità)



Oggi è una giornata dedicata  
particolarmente a chi ha la  
responsabilità di costruire  
l'efficienza dello studio  
odontoiatrico, l'RGQ



# Vogliamo imparare a correre



# Gli strumenti del Network per l'RGQ

- Per farlo dobbiamo comunicare
- Abbiamo perciò bisogno di quegli strumenti che ci servono per parlare tra noi
- La lista TQM
- Questo incontro che viene ripetuto ogni anno, il prossimo anno è il 7 giugno 2008
- Gli audit incrociati

# Vediamo ora il programma della giornata

1. Camelia, studio dott. Roggero: *il Quality Function Deployment, uno strumento dalle grandi possibilità.*
2. Patrizia, studio Andriolo: *come far compilare volentieri il QFD ai pazienti*
3. Carla Decima, studio Dr. Favero: *le possibilità offerte dal sistema di qualità nella formazione del personale. I risultati in una situazione difficile.*
4. Corinna, studio Dr. Furlani: *Dual Arch impatto sullo studio, riduzione dei tempi e possibili miglioramenti*
5. Od. Roberto Franchin: *Dual Arch. Pregi e problemi della tecnica, necessità e possibili miglioramenti.*
6. Giovanna, studio dott Roggero: *La sorgente dei nuovi protocolli, il riesame*
7. Katia, studio dott. Beretta: *il ruolo del personale nella costruzione di nuovi strumenti.*
8. Studio Dr. Panciera: *una gestione del magazzino semplice semplice. Pregi, difetti e possibili miglioramenti*
9. Carla, studio Dr. Faccin: *la percezione della qualità e del sistema da parte del paziente Investire sulla qualità dello studio.*
10. Nicola, studio dott. Lovato: *l'organizzazione e la comunicazione a distanza*
11. Roberto, DentalNTT: *il cruscotto del nostro sistema: il riesame. Utilizzo di uno strumento sottovalutato.*
12. Roberto DentalNTT: *progetto 2007. Il manuale, da insieme di documenti a sistema organizzato di strumenti.*

# Diamo l'avvio ai lavori

