

IL MODELLO



**EFQM**<sup>®</sup>

EUROPEAN FOUNDATION  
FOR QUALITY MANAGEMENT

PER L'ECCELLENZA  
IN SANITÀ



Il **Modello EFQM** opera da **più di 30 anni** per la certificazione di eccellenza e per i premi qualità, di o per organizzazioni nazionali e internazionali. Oggi è il **modello manageriale di riferimento** più largamente diffuso al mondo.



Negli ultimi 30 anni  
EFQM ha aiutato  
**più di 50.000 organizzazioni**  
a raggiungere l'eccellenza



Il **Modello EFQM** vi aiuterà a raggiungere risultati eccellenti creando **valore sostenibile** per i pazienti cittadini utenti e per le altre parti interessate chiave.

Vi supporterà nel comprendere i «gap» e le possibili soluzioni per la presa in carico globale del paziente e dei caregiver.

# 750 ORGANIZZAZIONI CERTIFICATE NEL MONDO DEL SETTORE HEALTHCARE



## ESEMPI IN EUROPA



# L'ECCELLENZA IN SANITÀ SECONDO IL MODELLO EFQM



## SCOPO ISPIRATORE, VISIONE E STRATEGIA DELLA STRUTTURA SANITARIA

**Il primato del paziente cittadino utente e dei caregiver**, comprensione dei suoi **bisogni** e delle **aspettative**, tenendo conto della nuova complessità delle sue esigenze e delle parti interessate

**Indirizzare secondo lo Scopo ispiratore, la Visione e la Strategia** della struttura sanitaria l'insieme dei **valori sostenibili**, il set delle competenze professionali e delle prassi condivise dalle persone e dai gruppi all'interno della struttura che influenzano nel tempo i comportamenti tra di essi e con le parti interessate chiave

**Conoscenza del proprio contesto (ecosistema)**, comprensione dei bisogni, delle aspettative e dei fattori esterni alla struttura (politiche governative, sistema sanitario nazionale e regionale, cambiamenti culturali e sociali, sistema normativo, innovazione della medicina e dell'assistenza digitali)

# L'ECCELLENZA IN SANITÀ SECONDO IL MODELLO EFQM

## ORIENTAMENTO AI VALORI E AI RISULTATI SOSTENIBILI



**Presenza in carico globale del paziente e dei caregiver,** che avvenga secondo i valori sostenibili di equità, solidarietà, umanizzazione dell'assistenza, in condizioni di appropriatezza, efficacia, qualità e sicurezza delle cure, degli esiti di salute, **soddisfacendo e superando i bisogni e le attese**

**Coinvolgere ed avere un feedback positivo dalle parti interessate** identificate come «**chiave**»: personale dipendente, volontari, proprietà e azionisti, istituzioni, comunità locali, partner, fornitori

**Affermare la leadership della struttura sanitaria nel proprio ecosistema** costituito dall'**interdipendenza con fattori esterni** quali la Partnership Pubblico Privato, i diversi livelli di assistenza, servizi, prestazioni, le organizzazioni sociali, ambientali e sindacali, le fonti di finanziamento disponibili

**Risultati raggiunti** nel realizzare il proprio **Scopo ispiratore** e la **Strategia** e nel **Creare Valore Sostenibile** per i pazienti cittadini utenti e per le parti interessate chiave

# L'ECCELLENZA IN SANITÀ SECONDO IL MODELLO EFQM



## ATTENZIONE AI PROCESSI CLINICI ED ASSISTENZIALI

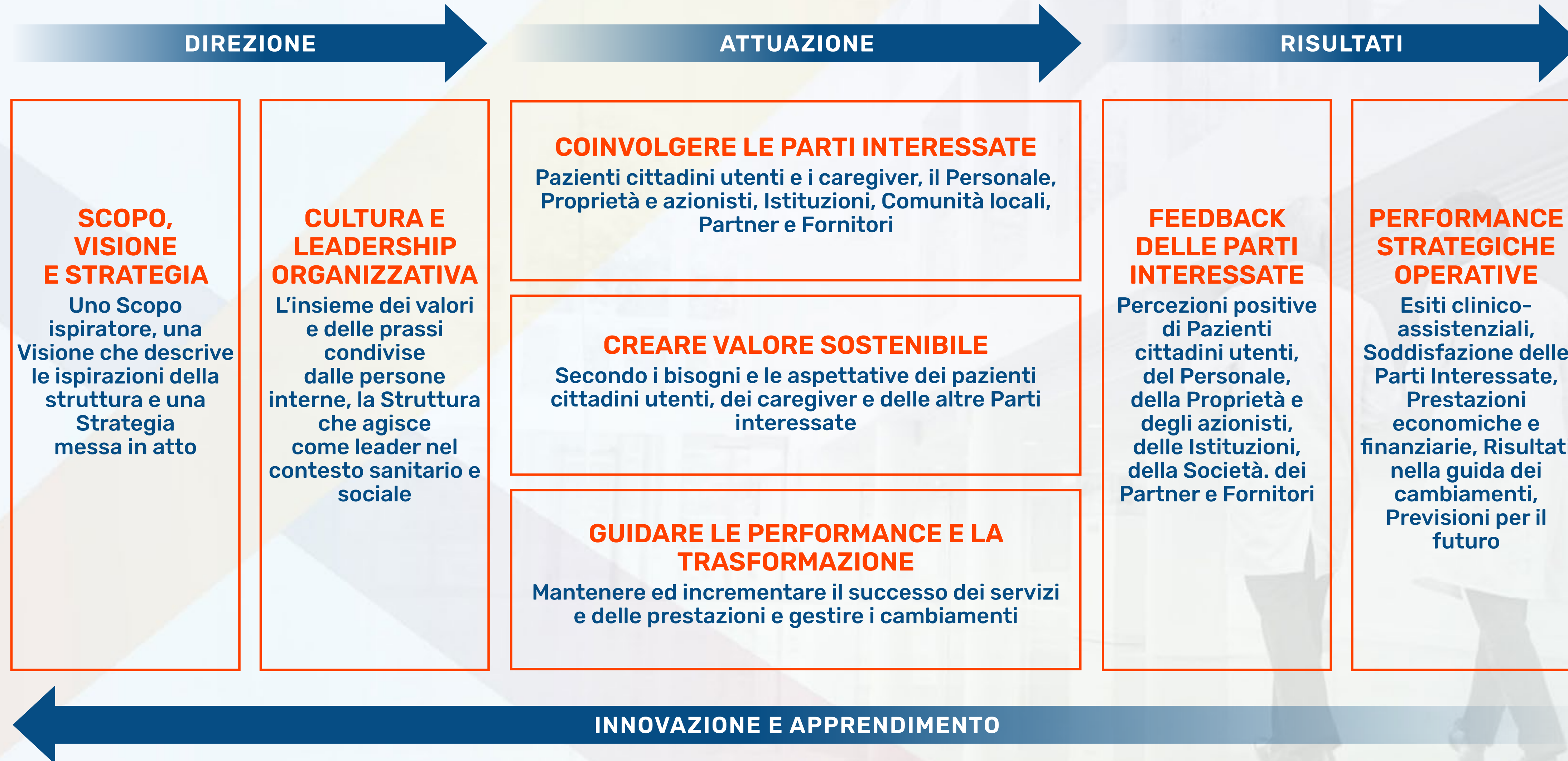
**Mantenere ad un alto livello la qualità** e la sicurezza nella **gestione del rischio clinico** e degli esiti clinici ed assistenziali

**Conoscere, applicare e creare le Best Practices**, in riferimento alle **Raccomandazioni Ministeriali** e alle **buone pratiche Agenas**, contribuendo altresì alla loro produzione, con particolare attenzione all'**innovazione della medicina e dell'assistenza digitali**

**Centralità delle risorse umane: coinvolgere il personale sanitario** (e il personale amministrativo), creando un ambiente orientato all'**apprendimento e al miglioramento continui verso l'eccellenza**, sotto il profilo personale e professionale

**Coinvolgere attivamente i pazienti e i familiari** nell'informazione, nelle cure e nelle attività assistenziali, prestando particolare attenzione ai cambiamenti dei loro percorsi diagnostici e terapeutici e **creando valore sostenibile** per tutte le parti interessate chiave

# IL FRAMEWORK



# LIVELLI DI CERTIFICAZIONE

La struttura sanitaria può ottenere diversi livelli di certificazione di eccellenza: da “**Validated da EFQM**” fino a “**Riconoscimento a 7 stelle**” o persino vincere l’**EFQM Global Award**.

Il processo di certificazione EFQM è svolto da valutatori EFQM indipendenti. Esaminano le prestazioni della struttura utilizzando il Modello e offrono un feedback personalizzato durante tutto il processo.

La certificazione «entry level» è la **Validated by EFQM**, è per le strutture sanitarie che hanno iniziato a utilizzare il modello EFQM e desiderano monitorare i propri progressi.

La procedura prevede quattro fasi:

- **L'Autovalutazione** da parte della struttura sanitaria con l'individuazione dei tre progetti di miglioramento rilevanti
- La preparazione della documentazione e **invio della domanda a EFQM**
- La Visita di **Validazione**
- Il **Feedback EFQM**





# AUTOVALUTAZIONE

Per l'autovalutazione può essere utilizzato il **questionario EFQM** disponibile in **EFQM AssessBase** oppure rifarsi direttamente ai criteri e ai sottocriteri.

Allo scopo, la struttura sanitaria può avvalersi del supporto di un consulente esperto EFQM.



Con l'autovalutazione verranno individuate le **aree di miglioramento** e selezionate **tre priorità** di miglioramento, i relativi progetti attuativi insieme ai responsabili di riferimento.

Una volta che la struttura ha deciso di candidarsi al **Validated by EFQM**, prepara la prima versione del piano di azione contenente i **tre progetti**, da inviare insieme al modulo di domanda firmato.

E' prevista una seconda versione del piano d'azione, prima della visita on site (un paio di settimane prima), quando i progetti di miglioramento sono stati implementati.

# LA VISITA **ON SITE** DI VALIDAZIONE

Durante questa visita di un giorno, **i dipendenti a tutti i livelli dell'organizzazione** interagiscono con il valutatore (**interviste, walkaround...**) anche se non sono direttamente coinvolti in uno dei **Progetti di Miglioramento**.

C'è un incontro per **discutere l'autovalutazione** che è stata effettuata e come è stata fatta l'assegnazione delle priorità per selezionare le **3 di miglioramento**.

Ogni Progetto di miglioramento viene discusso con l'**owner** del progetto e 1-2 persone coinvolte.

La giornata di convalida si conclude con la **riunione di chiusura** in cui vengono presentati il risultato della convalida, un riepilogo e vengono proposti i passi successivi.



# FEEDBACK EFQM

Dopo la Visita di Validazione, il **Validatore** completa il Rapporto scritto e lo invia a EFQM, che verifica se sia coerente e che **aggiunga valore**.

Se l'esito è positivo, EFQM invierà una mail di Congratulazioni con l'esito della valutazione, il **certificato**, il rapporto di validazione contenente i commenti complessivi del valutatore, le aree di miglioramento e le raccomandazioni.

La certificazione ha **validità tre anni**.

In caso di esito non positivo, la struttura riceverà all'interno del rapporto una guida sullo stato in cui si trova e su dove è necessario migliorare prima di presentare nuovamente la domanda per la **Validated by EFQM**.



# AUTOVALUTAZIONI, VALUTAZIONI DI SECONDA O DI TERZA PARTE...

- per individuare gli attuali punti di debolezza e punti forza e opportunità di miglioramento della struttura
- per aiutare la struttura a descrivere il proprio futuro in termini di risultati desiderati e delle azioni necessarie per raggiungerli

Definisci i **RISULTATI** che vuoi raggiungere

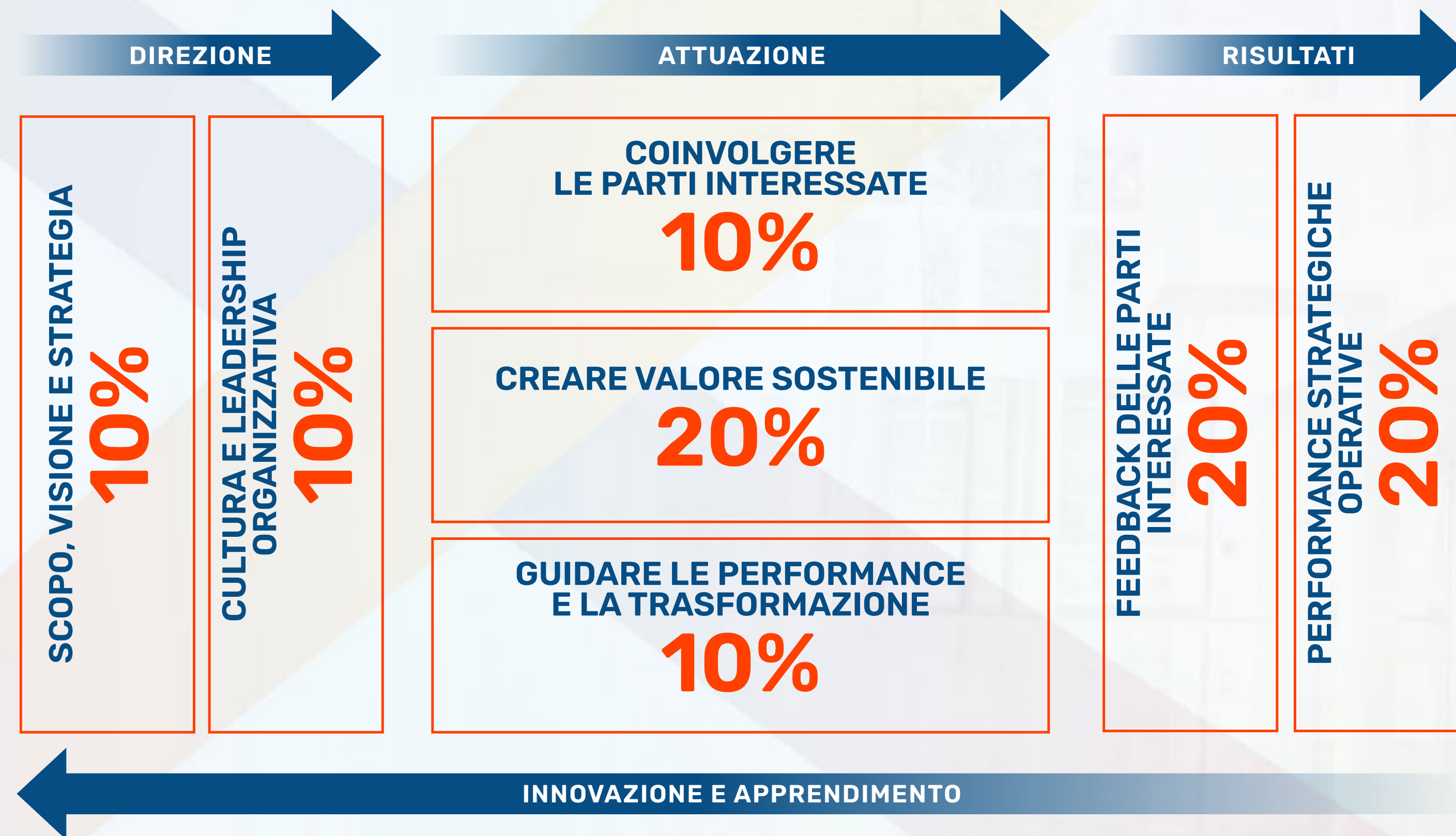
Pianifica e sviluppa **I PROCESSI E LE AZIONI** che ti porteranno ai risultati

**VALUTA** l'impatto e **MIGLIORA** per raggiungere i risultati desiderati

**REALIZZA** i processi e le azioni



# ASSEGNAZIONE DI PUNTEGGI AI CRITERI EFQM SECONDO LA LOGICA RADAR (**RESULT, APPROCHES, DEPLOY, ASSES & REFINE**) E SU UNA SCALA CHE VA FINO A 1000 PUNTI, SUDDIVISI TRA SETTE CRITERI



- Per potersi **confrontare con altre organizzazioni** che usano il Modello EFQM e la logica RADAR
- Per avere un punto di riferimento iniziale, rispetto al quale **misurare i propri progressi** (o peggioramenti), confrontandolo con i risultato delle future valutazioni



PRESIDENTE  
**Ing. Giuseppe Perrella**

348 4765291  
*giuseppe.perrella@qnomos.it*

**www.qnomos.com**  
*info@qnomos.it*

SEDE LEGALE E OPERATIVA  
Roma - Via Appia Nuova 669 | **Tel. 06 7808345**

AMMINISTRATORE DELEGATO  
**Dott. Giampiero Delli Rocili**

347 7113002  
*giampiero.dellirocili@qnomos.it*