

INDICE

Prefazione di Damiano Cortese	9
Capitolo 1 - Introduzione al tema della Qualità	11
Premessa	11
Le origini della Qualità	13
Alcune definizioni di Qualità	15
Classificazioni riferite alla Qualità	20
Capitolo 2 - Costruire un Sistema di Gestione per la Qualità	23
Azioni da attuare: dalla Pianificazione alla Manutenzione	23
Approccio alla “Gestione per la Qualità”	26
I principi base della Qualità	28
Le tre regole base del diagramma di Pareto	30
Gli obiettivi generali del Sistema di Gestione per la Qualità	31
I soggetti del Sistema di Gestione per la Qualità	31
- Le Caratteristiche della norma tecnica	32
- L’iter di emanazione delle norme	35
- Gli Organismi Notificati	37
L’evoluzione della normativa ISO	43
L’iter della Certificazione di Qualità	44
Le tipologie di Certificazioni	47
Accreditamenti e riconoscimenti di <i>World Halal Authority</i>	47
Le critiche al sistema di Certificazione	48
Gli strumenti del Sistema di Gestione per la Qualità	49
I fattori monitorati	49
Capitolo 3 - L’Accreditamento in Sanità	55
Un precursore: il dr. Codman (1869-1940)	55
I sistemi di Verifica e Revisione della Qualità (VRQ)	58
Il caso Italia	59
La regola delle 4 A: l’iter “graduale” ex DPR 14/01/97	60
Accreditamento Obbligatorio o Istituzionale	61
Accreditamento Volontario o d’Eccellenza	63

Capitolo 4 - Modelli per l'analisi della Qualità	65
Il modello delle 6 P	66
Il modello a "liscia di pesce" di Ishikawa	68
Il modello di Deming: PDCA	71
- <i>I 14 principi di Deming: Teoria della Conoscenza</i>	72
La filosofia Lean ed il metodo Kaizen o delle 5 S	74
L'approccio "Sei Sigma"	76
L'approccio "Sei Sigma" applicato ad alcuni casi	79
Capitolo 5 - Misurare e Valutare la Qualità	83
Premessa: perchè serve misurare?	83
Caso Sanità, perché è necessario misurare?	84
Valutare la Qualità delle prestazioni in ambito Sanitario	86
Indicatori di Qualità e di Performance	87
Il metodo <i>Picker Institute UK Oxford</i>	89
Il costo della "non Qualità"	90
Valutare le prestazioni dei fornitori	96
I riconoscimenti attribuiti in base al livello di Qualità:	98
- <i>Deming prize</i>	98
- <i>European Quality Award</i>	100
- <i>Malcolm Baldrige National Quality Award</i>	101
- Associazione Premio Qualità Italia	102
Capitolo 6 - I vantaggi dell'approccio alla Qualità	103
Premessa: la logica del "cliente interno"	103
I fattori che determinano la Qualità del Servizio	103
La Qualità come Vantaggio competitivo	107
Le modalità di utilizzo della certificazione di Qualità	111
I vantaggi per le aziende sanitarie che adottano la Iso9001	112
I fattori che migliorano il livello della Qualità	112
I fattori maggiormente richiesti dai Consumatori	113
I segnali che confermano il raggiungimento della Qualità	114
Prime considerazioni conclusive	121
Bibliografia consultata	123
Sitografia consultata	135

dedicato ai miei figli Niccolò e Federico
e alle loro mamme

Gli elementi non si creano e non si distruggono,
ma soltanto si trasformano

Antoine-Laurent de Lavoisier (1743-1794)

Prefazione

Il lavoro di Massimo Mamoli affronta il tema della Qualità quale elemento strategico per il vantaggio competitivo dell'impresa. Il testo ne presenta le definizioni, le classificazioni e i principi base, offrendo un interessante *excursus* sull'evoluzione della normativa, fino a toccare accreditamenti oggi più che mai attuali, come la certificazione *Halal*.

Una parte nodale della monografia, utile sia dal punto di vista della ricerca, sia in una prospettiva manageriale, è dedicata a modelli, filosofie e approcci per l'analisi della Qualità.

Oltre alla valutazione e misurazione degli effetti che derivano da un adeguato sistema di gestione, l'autore ragiona sul costo della "non Qualità", come causa di contrazione, nel breve periodo, dei risultati aziendali e, nel lungo periodo, di negativo impatto sistemico e sugli *stakeholder*.

Grazie a una ricca bibliografia, lo scritto evidenzia l'aspetto strategico di un *management* teso a processi e obiettivi, attento a tutti i portatori di interesse, interni ed esterni, che non si limita esclusivamente a un obiettivo di fatturato, ma si orienta verso un più ampio risultato in termini di sostenibilità ed equilibrio economico, sociale e ambientale. L'ampia casistica impreziosisce la lettura del libro e l'acquisizione delle sue linee guida, che risultano immediate e di pronta applicabilità in diversi contesti.

Il tema presentato appare, quindi, centrale e urgente per sostenere credibilità e competitività d'impresa, non soltanto nel caso di grandi realtà produttive, ma anche per l'ampio tessuto di micro, piccole e medie imprese caratterizzante l'economia nazionale.

Damiano Cortese

Ricercatore presso

l'Università degli Studi di Torino

Torino, 27 aprile 2021