

PROCESSO

Successione strutturata di attività finalizzate a produrre un risultato (prodotto, servizio...) che ha valore per il cliente finale.

I processi rappresentano l'organizzazione ed evidenziano operativamente la mission e le strategie conseguenti alla sua collocazione nel contesto.

- Assumere un approccio di processo (come struttura per agire) significa adottare il punto di vista del cliente.
- Strumenti per il raggiungimento del risultato sono le risorse umane, le tecnologie, i metodi.
- Definiscono un processo l'evento scatenante (input), la sequenza di azioni (che produce il valore aggiunto), l'output. Ha precisi confini e precise interfacce.
- Il processo è descritto da indici e misure quali : tempo di durata, risorse consumate, volumi di attività, difettosità, rilevazioni, metodi, tecnologie. *(Agenzia Sanitaria Regionale – RER)*

VISTA AZIENDALE PER PROCESSI

Descrizione, organizzazione, gestione, misurazione di una organizzazione in funzione dei suoi processi fondamentali.

Nota: ogni organizzazione si confronta con un contesto. Esso fornisce il filtro con cui individuare i processi organizzativi fondamentali.

L'organizzazione può pertanto essere descritta per processi in funzione delle:

- risorse che impiega;
- competenze necessarie;
- attese degli azionisti o di altri stakeholders;
- soddisfazione del cliente;
- funzioni esercitate.

La scelta della "vista" deve essere correlata agli obiettivi e alle strategie aziendali. *(Agenzia Sanitaria Regionale – RER)*

RAPPRESENTAZIONE DEI PROCESSI

Esistono tecniche utili a indagare un processo. Ognuna di esse ne evidenzia caratteristiche particolari a scapito di altre; la tecnica va pertanto scelta in funzione degli obiettivi della descrizione.

In prima istanza occorre definire gli elementi "anagrafici" del processo: evento scatenante, fornitore, misurazioni possibili, requisiti richiesti e riscontri.

Ogni singola attività va descritta per tipo e durata; analogamente il prodotto va descritto per tipologia, ricevente (cliente o altro processo), misurazioni possibili, requisiti richiesti e riscontri.

1. La tecnica FMEA – FMECA una tecnica di analisi dei processi utilizzata in particolare per implementare la sicurezza di un prodotto o servizio in fase di progettazione, ma anche per testare la sicurezza di un processo già operativo. In tutti i casi valido strumento per l'attività di prevenzione del rischio – è stato oggetto (unico fra i metodi possibili) di un sussidio (dossier 25 del 2002)
2. LOV (line of visibility) evidenzia gli attori (cliente compreso) in rapporto alle attività. È un metodo che mette in evidenza gli strati organizzativi (anche esterni alla organizzazione) attraversati dal processo.
3. FLOW CHART: evidenzia la "logica" del processo (in toto o per sue parti critiche).

4. PERT: evidenzia la cronologia delle attività ed è particolarmente utile per valutare la variabilità temporale di un processo.
5. TIME CHART: evidenzia, oltre al “chi fa cosa” anche i tempi di esecuzione delle attività, eventuali precedenze e complicazioni (consente di valutare quanto del tempo impiegato non è a valore aggiunto).
6. ANALISI FUNZIONALE: si concentra sui vincoli e sulle risorse per lo svolgimento delle attività. Parte dall'analisi del che cosa deve essere fatto, poi del come ed infine con quali funzioni elementari.
7. RAPPRESENTAZIONI DINAMICHE DEL PROCESSO: si utilizzano per riconoscere eventuali problemi che nascono nel divenire delle attività (fra questi il metodo IDEF).

(Agenzia Sanitaria Regionale – RER)