



CICLO PDCA, MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ E CORRELAZIONE CON LE NORME ISO 9001:2015

Il ciclo PDCA, conosciuto anche con il nome di ciclo di Deming o ciclo di Shewhart, è considerato un approccio interessante al miglioramento continuo come parte integrante della gestione della qualità. Lo standard ISO 9001:2015 si basa sull'approccio del ciclo PDCA.

Il termine PDCA è in realtà un acronimo in cui le lettere hanno il seguente significato:

- **Plan:** Pianificazione
- **Do:** Applicazione in via sperimentale di quanto pianificato
- **Check:** Controllo dei risultati e verifica della compatibilità con quanto pianificato
- **Act:** Implementazione delle soluzioni che hanno superato le verifiche.

Il ciclo PDCA può essere impiegato quando:

- è necessario apportare dei miglioramenti ad un processo;
- si sta definendo e progettando un nuovo processo;
- quando si implementano dei cambiamenti ad un processo già esistente o un progetto;
- quando si definisce un nuovo servizio o prodotto.

Di seguito vengono analizzate le quattro fasi di questo metodo (Fig. 1):

LA FASE PLAN

Consiste nella definizione di ciò che deve essere fatto per risolvere un problema o migliorare un processo e nella successiva pianificazione delle azioni da svolgere.

Nel dettaglio le attività previste sono:

- Precisazione degli obiettivi del miglioramento da attuare
- Raccolta dei dati relativi al problema o processo
- Mappatura del processo utilizzando un diagramma di flusso od altro strumento utile
- Individuazione delle cause principali dei vincoli da rimuovere
- Determinazione degli interventi necessari per risolvere la situazione
- Determinazione dei risultati attesi
- Definizione delle responsabilità per la fase di attuazione
- Pianificazione delle azioni da svolgere
- Pianificazione delle risorse
- Determinazione delle metriche per misurare i miglioramenti o gli scostamenti da quanto previsto

LA FASE DO

Durante questa fase del PDCA, vengono attuate le soluzioni ed i piani precedentemente definiti:

- I responsabili individuati mettono in pratica le azioni previste
- Ogni soluzione è implementata per un periodo di prova



Faculty of Veterinary Medicine

- Viene verificata l'adeguatezza delle soluzioni adottate rispetto agli obiettivi attesi
- Vengono formati i dipendenti sulle nuove modalità operative a fronte delle soluzioni adottate

LA FASE CHECK

Successivamente alla prima applicazione delle soluzioni progettate, queste vengono sottoposte ad un controllo nel tempo per verificare la sostenibilità di quanto realizzato ed eventualmente approfondire cosa non ha funzionato.

In questa fase del PDCA occorre riprendere le attività di analisi delle cause dei problemi per individuare cosa deve essere fatto per superare le difficoltà o le anomalie che ancora persistono.

LA FASE ACT

Una volta che le soluzioni adottate hanno dimostrato di funzionare, è opportuno procedere a:

- Standardizzare il miglioramento ottenuto applicandolo in via definitiva
- Individuare eventuali esigenze di formazione del personale per rendere operative le soluzioni adottate
- Continuare a monitorare la situazione ripetendo il ciclo più volte fino a raggiungere i miglioramenti desiderati
- Individuare altre opportunità di miglioramento

Il PDCA è un modello per il miglioramento continuo dei processi e dei progetti, per cui, una volta raggiunti gli obiettivi iniziali, si passa a fissare nuovi obiettivi per aumentare il livello qualitativo ed abbattere le non-conformità.

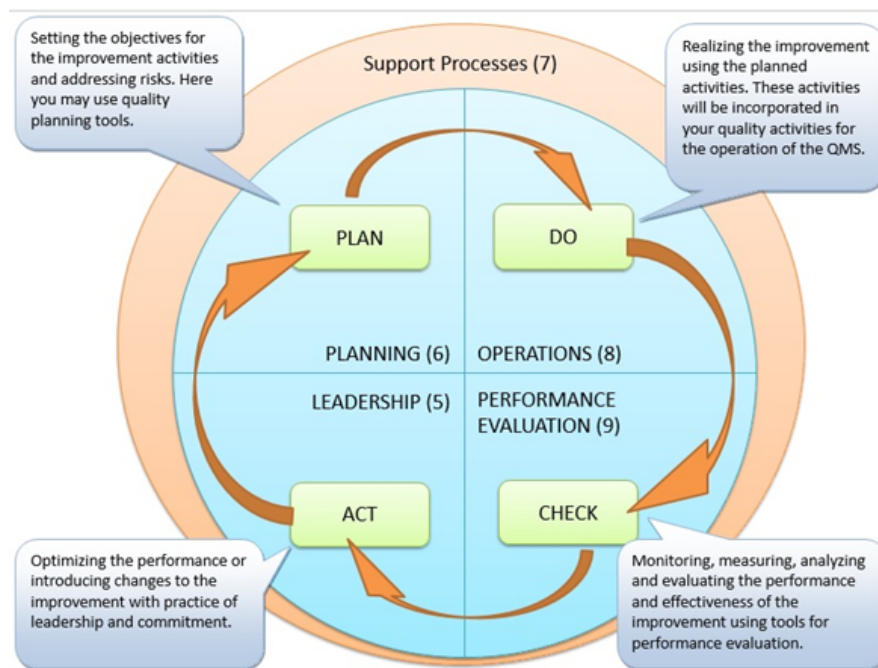


Fig. 1: Diagramma del ciclo PDCA