

CONCORSO VOTA LA PIU' BELLA E INTERESSANTE DEFINIZIONE DI QUALITA'

Sono arrivate un buon numero di votazioni, ma non sufficienti per definire la definizione più apprezzata. Infatti le preferenze sono spalmate su un numero elevato di definizioni, e quindi non ve ne è una che si fa preferire in modo significativo rispetto alle altre. Servono altri apprezzamenti.... E per facilitarvi vi ricordo quali sono le definizioni da votare:

1. Qualità è l'intolleranza creativa dello status quo.
2. Qualità è il sorriso sul volto della persona che stiamo curando...
3. Qualità è soddisfare le esigenze di ogni età.
4. Qualità è un abito mentale coloratissimo, adatto per ogni taglia e per ogni stagione
5. Qualità sono rapporti etici e corretti tra professionisti e persone.
6. Qualità è far corrispondere le parole ai fatti.
7. Qualità sono i fatti che rispecchiano l'impegno.
8. Qualità è tradurre sistematicamente gli aggettivi in termini quantitativi.
9. Qualità è specchiarsi in limpide acque e accorgersi che il puledro di razza che è in noi ha perso le sembianze del mulo che si riteneva di essere.
10. Qualità è compiere correttamente le azioni dettate dei verbi seguenti: Progettare, pianificare, scegliere, attivare, eseguire, controllare, verificare, analizzare, confrontarsi, adeguarsi rapidamente ai cambiamenti e.... non nascondere mai il nostro lato umano.
11. Qualità è trovare la cosa giusta al momento giusto, al posto giusto in modo rapido, preciso ed accurato e quindi...risparmiare tempo per leggere un libro, andare in palestra, fare una passeggiata: in poche parole, semplificarsi la vita.
12. La qualità, come l'amore e la luna, o cresce o cala: non può mai rimanere costante. Al pari dell'amore, essa va coltivata.
13. Qualità è... fare ogni volta, quello che sappiamo già fare bene, con la stessa attenzione che metteremmo nello scegliere una cosa preziosa, nel decidere un cambiamento importante, e coinvolgere in questo modo di vedere quante più persone ci circondano.....
14. La Qualità può essere noiosa se non la si condivide, ma può essere eccitante se la si sperimenta in un lavoro di gruppo.
15. Qualità è passione, pazienza, perseveranza.
16. Qualità è difficile, ma può dare enormi soddisfazioni.....
17. Qualità è sapere in che modo siamo riusciti a fare solo pochi errori, e farlo sapere a tutti, compresi quei pochi che li hanno subiti.
18. La qualità non è nelle cose, è in noi.
19. Qualità è cercare il miglioramento, con la partecipazione di coloro che potrebbero essere le vittime degli inevitabili errori di ogni cambiamento.
20. Qualità è essere convinti che, quando le cose ci sembrano perfette, ci siano sempre punti di vista dai quali si possano cogliere infinite opportunità di miglioramento.
21. Qualità è sapere quello che si deve fare e fare quello che si sa.
22. Qualità è fare in modo che ritornino i vostri clienti, non i vostri prodotti.
23. Qualità è lottare per l'eccellenza, ogni giorno.
24. Qualità è buon senso...in codice!
25. La Qualità può essere contagiosa e contemporaneamente curativa...
26. Qualità è cura degli aspetti relazionali.
27. Qualità è fare al meglio ciò che nel nostro lavoro dobbiamo fare...
28. Qualità è immaginare grandi cose, per poi scoprire che è fatta di piccoli ma continui fatti.
29. Perseverando e insistendo la qualità non potrà che aumentare.
30. Qualità è la filiera della buona pratica di Laboratorio.
31. Qualità è sorridere nelle avversità.
32. Qualità definita è qualità finita.
33. Chi Operando Nella Tecnologia Ricerca Ogni Livello Lineico Orientandosi Dettagliatamente Individua Quando Un Analista Letto Indica Trascendenza Alternandosi.
34. Qualità è consapevolezza del proprio ruolo e delle proprie relazioni.
35. Qualità non è un obbligo, ma una profonda esigenza personale.
36. Qualità è fare al meglio ciò che siamo chiamati a fare, ognuno per la propria competenza e responsabilità.

37. **La Qualità è come una rosa: per amarla bisogna sopportarne anche le spine.**
38. **Qualità è guidare la macchina del tempo.**
39. **Qualità è voglia di fare e migliorare.**
40. **Qualità è voglia di vivere da condividere.**
41. **Qualità è non accontentarsi dell'orizzonte, ma ricercare l'infinito.**
42. **La Qualità non è un'opinione, ma concretezza operativa.**
43. **Qualità è come un riccio di castagne, da gestire con attenzione, altrimenti son dolori. Ma se lo apri bene, ci puoi trovare frutti ottimi e duraturi...**

Grazie per i contributi già arrivati e per quelli che arriveranno...

SEMINARI UNI SULLA NUOVA VERSIONE DELLA ISO9001:2008

in occasione della pubblicazione della nuova UNI EN ISO9001:2008 , il Centro Formazione UNI ha organizzato un seminario di aggiornamento sul tema: **Norma UNI EN ISO 9001:2008.**

Il seminario si terrà a Milano nei giorni 5 e 17 dicembre e a Roma il 12 dicembre. 2008.

Nella nuova norma sono presenti numerose modifiche ed integrazioni, come ad esempio una maggiore attenzione:

- al mercato in cui operano le organizzazioni;
- ai processi intermedi e a quelli affidati all'esterno;
- alle risorse umane;
- al corretto inquadramento delle attività di verifica, riesame e validazione del sistema.

La corretta conoscenza delle novità della UNI EN ISO 9001:2008 è la premessa necessaria per un'applicazione consapevole e finalizzata all'ottenimento dei veri obiettivi della stessa.

Nel caso fosse interessato a partecipare la preghiamo di voler inviare la relativa scheda di iscrizione alla segreteria organizzativa.

Per ogni eventuale informazione La preghiamo di contattarci ai seguenti n. telefonici o via e-mail:

Milano - Tel. 02 70024379 - E-mail: formazione@uni.com

Roma Tel. 06 69923074 - E-mail: uni.roma@uni.com

DOCUMENTI PER IL SERVIZIO TRASFUSIONALE

Sono giunti da un socio – che vuole rimanere in incognito – una serie “completa” di una quarantina di modelli documentali di un SGQ per i servizi immunotrasfusionali. Li potrete trovarne nel capitolo DOCUMENTAZIONE nell'area riservata ai soci, con il prefisso SIT-

DOCUMENTI ISO9000/JOINT COMMISSION INTERNATIONAL

Inviemo il MGQ revisionato con la introduzione degli Standard JCI ASL e Ospedale, a disposizione degli amici dell'Accademia di Qualitologia. Ovviamente alleghiamo anche le procedure generali revisionate per lo stesso motivo.

Un caro saluto a tutti

Marina Bertoli e Daria Salvini – Esine

I documenti camuni (da Valcamonica...) sono inseriti nel capitolo DOCUMENTAZIONE, riservato ai soci, nel sottocapitolo specifico “DOCUMENTAZIONE ARGOMENTI DI ATTUALITA' / JCI” Sono 23 documenti, che corrispondono al Manuale della Qualità, alle otto procedure generali, oltre ai documenti di comparazione ISO-JCI per l'intero ospedale. Un grosso lavoro, ora a disposizione di tutti e base di partenza per il nuovo Gruppo di Lavoro JCI-sottoprogetto Lombardia che si sta formando: a breve ne daremo informazione definitiva, con la convocazione della prima riunione.

Ormai ringraziare le splendide ragazze di Esine è diventata una magnifica abitudine.

LABNEWS LIVORNESI....

Da **Antonio La Gioia**, caro amico da lunga data (che detesta gli aforismi...), ho ricevuto l'autorizzazione ad inserire nelle pagine online dell'Accademia di Qualitologia la intera collezione di Notizie dal laboratorio per i clinici del loro ospedale. Questi documenti sono un eccellente sistema di servizio informativo, rappresentano un esempio da imitare. Per darvi un'idea, l'ultimo numero del LABNEWS – il 38° - riporta, in sommario, i seguenti argomenti:

- Il ruolo delle IgE totali
- Il sistema Renina-Angiotensina-Aldosterone
- Se c'è ischemia basta la Troponina
- Un giro di vite ai test genetici

Abbiamo inserito questi documenti nelle pagine riservate ai Soci, nel capitolo FORMAZIONE, perché questo

è effettivamente l'obiettivo del lavoro di Antonio e dei suoi collaboratori.

...E UNA GUIDA ALL'USO DEL LABORATORIO

Sempre da Livorno, e sempre prodotto dal gruppo di **Antonio La Gioia**, ho riscoperto un documento datato 2003, ma sempre attualissimo. Si tratta in pratica di un volume di 172 pagine che descrive una serie impressionante di argomenti trattati non solo negli aspetti diagnostici, ma anche clinico-terapeutici. Da consigliare fortissimamente a tutti, e scaricabile dal capitolo ATTIVITA' CULTURALI dalla homepage dell'Accademia. Per dare solo un assaggio dei contenuti, riporto l'inizio di uno dei 54 capitoli, quello relativo alle malattie mieloproliferative croniche:

Le malattie mieloproliferative croniche (MMPC) sono malattie che originano dalla trasformazione neoplastica delle cellule staminali totipotenti o delle cellule staminali multipotenti e sono caratterizzate dalla proliferazione clonale di uno o più progenitori emopoietici nel midollo osseo e in sedi extramidollari. Le caratteristiche biologiche, i quadri clinici e la storia naturale possono essere diversi tra le diverse forme le quali possono trasformarsi da una sindrome all'altra durante il decorso della malattia. Vengono distinte principalmente quattro entità cliniche: 1. leucemia mieloide cronica; 2. policitemia vera; 3. trombocitemia essenziale; 4. mielofibrosi idiopatica (...).

Un ringraziamento ad Antonio, per la sua gentilezza, l'amicizia per la nostra community e per come sta gestendo la LISTA BONVI (un forum di discussione tra laboratoristi, creato dal compianto Piero Bonvicini molti anni fa). Antonio si è accollato un compito gravoso, ma lo sta portando avanti con una pervicacia e una qualità eccezionali.

La lista Bonvi non poteva finire in mani migliori....

ANTEPRIMA UNI TS 11312

Qualità nei servizi: linee guida per audit in incognito

Giusy Ratti, la brava RGQ di Siemens Healthcare Diagnostics ha partecipato all'incontro in sede UNI sull'audit in incognito e ci ha gentilmente inviato il seguente report. Ancora una volta, grazie Giusy...

UNI TS 11312 è una norma tecnica (Technical Specification) esclusivamente nazionale e provvisoria (durata 3 anni). Trascorsi i 3 anni l'UNI valuterà se implementarla in via definitiva o se ritirarla.

Per "audit in incognito" si intende l'attività di audit effettuata da uno o più auditor opportunamente addestrati a simulare il comportamento e le azioni di un cliente potenziale o reale di servizi, senza farsi riconoscere come auditor, con lo scopo di valutare la qualità delle attività.

Rappresenta un metodo strutturato e pianificato per individuare la percezione ed il grado di soddisfazione del fruitore di un servizio, che valuta i fattori oggettivi riferiti all'efficacia di una prestazione nel suo complesso (inclusi i prodotti eventualmente associati).

Questa norma prende spunto dalle tecniche del "mystery shopping" già in uso negli Stati Uniti fin dagli anni '40.

Perché la norma?

- E' un metodo ormai diffuso per monitorare la qualità
- E' uno strumento che può impattare sul miglioramento della vita dei cittadini
- E' l'anello mancante tra audit di sistema e di prodotto
- Prevede elementi soggettivi che vanno disciplinati

Obiettivi

Fornire linee guida per progettare, pianificare, gestire e condurre audit in incognito presso organizzazioni cui servizi sono erogati direttamente o in outsourcing.

- Definire criteri da adottare
- Requisiti di competenza degli auditor

Destinatari

- Tutti
- Qualunque organizzazione che eroghi servizi pubblici/privati

Scopo e campo d'applicazione

- Verificare i livelli di prestazioni di un servizio e le eventuali disfunzioni
- Comprendere meglio le aspettative del cliente
- Valutare la competenza del personale
- Disporre di informazioni e dati per il miglioramento
- Organizzare programmi d'incentivazione (bonus, premi, etc.)

Utilizzo e applicazione

- Studi e ricerche di mercato
- Benchmarking
- Montoraggio interno o esterno di qualità o prestazioni
- Monitoraggio di parte seconda

- Monitoraggio di parte terza (CCIA, organismi di certificazione, assegnazione di premi o riconoscimenti)

Aspetti etici

- Il personale dell'organizzazione oggetto dell'audit in incognito dovrebbe essere consapevole ed essere informato che il proprio lavoro può essere oggetto in ogni momento di audit in incognito.
- Quanto sopra dovrebbe essere condiviso anche dalle organizzazioni sindacali.

Requisiti di verifica

- Definiti preliminarmente e chiaramente
- Documentati
- Corredati da indicatori di verifica misurabili
- Rappresentativi
- Osservabili
- Comprensibili
- Facilmente memorizzabili (l'auditor in incognito deve avere una buona capacità mnemonica in quanto non può utilizzare per ovvi motivi la check-list).
- I requisiti di verifica dovrebbero essere sempre conosciuti da tutto il personale che può essere sottoposto ad audit (es. comunicati all'atto dell'assunzione).

Requisiti dell'auditor in incognito (mystery auditor)

- La norma prevede la figura del coordinatore, che deve garantire l'anonimato degli auditor ed il corretto andamento dell'audit
- Occorre definire uno scenario
- Deve prepararsi sull'argomento
- La simulazione non deve generare danni
- Deve osservare anche le reazioni dei clienti "reali"

Considerazioni personali e conclusive

Questo tipo di audit consentirebbe di superare quello che oggi viene considerato come punto debole degli audit anche di parte terza, che vengono praticati già avendo identificato eventuali non conformità di sistema, subito "dimenticate" non appena conclusa la verifica ispettiva.

Gli aspetti etici potrebbero rappresentare un punto critico nell'implementazione di questa norma.

BUONA FORTUNA, ROBERTO.

Caro Beppe, ti pregherei di dare comunicazione agli amici dell'Accademia di Qualitologia del fatto che ho cambiato lavoro lasciando l'Azienda Ospedaliera di Legnano. Ora sono Responsabile Qualità della Fondazione Don Gnocchi.

Per chi mi volesse contattare il recapito è: rporta@dongnocchi.it

Roberto Porta

L' "in bocca al lupo" per Roberto non solo è scontato, ma superfluo. Roberto è uno dei più preparati su tanti argomenti per la qualità, ed in particolare sul Risk Management. E' insolito comunque che un dipendente pubblico lasci il suo Ospedale per un Ente privato, ma evidentemente Roberto aveva bisogno di altri stimoli...

GLI AFORISMI DI ACCADEMIA

- **Valere e saper mostrare che si vale significa valere due volte: ciò che non si vede è come se non ci fosse.** – Baldasar Graciàn
- **Una bugia fa in tempo a viaggiare per mezzo mondo mentre la verità si sta ancora mettendo le scarpe.** - Mark Twain
- **Se il tuo lume brilla più degli altri siine felice, ma non spegnere mai il lume degli altri per far brillare il tuo.** - Proverbio Orientale
- **Non abbattere mai una palizzata prima di conoscere le ragioni per cui fu costruita.** – Gilbert Chesterton
- **L'intelligenza è come la marmellata: chi meno ne ha più la spalma.** – Anonimo
- **È morta di quattro medici e due farmacisti.** – Molière
- **La servitù, in molti casi, non è una violenza dei padroni, ma una tentazione dei servi.** - Indro Montanelli

Cordialmente
Beppe
348-8979002

beppe.carugo@mzcongressi.com
beppecarugo@virgilio.it
www.qualitologia.it

Questo è un mezzo informativo aperto a tutti i gli iscritti ad Accademia News. Le opinioni espresse e i documenti inseriti sono sotto responsabilità individuale. Questo messaggio può contenere informazioni riservate e/o confidenziali e deve essere utilizzato soltanto dai destinatari (iscritti ad Accademia News o ad Accademia di Qualitologia) a cui è rivolto. Se Lei non è il destinatario designato, contatti per favore il mittente e cancelli questo messaggio. Qualsiasi uso non autorizzato delle informazioni in esso contenute è severamente proibito.

This message is intended only for the use of the named recipients (Accademia di Qualitologia and Accademia News Members) and may contain confidential and/or privileged information. If you are not the intended recipient, please contact the sender and delete this message. Any unauthorized use of the information contained in this message is prohibited.