

## A PROPOSITO DEL DL 231...

Vorrei aggiungere una riflessione a quanto esposto da Barollo sul decreto 231 e la sua applicazione. Nel mondo sanitario esistono applicazioni a questo decreto perché tutti, o quasi i gruppi della sanità privata/accreditata, hanno dovuto ottemperare a questo decreto legislativo. La novità sta nel fatto che anche nel pubblico impiego e nella sanità tale decreto, malgrado non si applichi, è in fase di attuazione.

Mi spiego meglio: dal 2006 nelle AO e ASL della Regione Lombardia, la Direzione Sanità, in seguito ad un progetto sperimentale, ha deciso di applicare tale decreto a tutte le Aziende pubbliche del suo sistema sanitario. Pertanto gli ospedali e il territorio di sono dotati di un codice etico - comportamentale (che è pubblicato sui siti internet delle aziende), di un organismo di vigilanza (chiamato Comitato di Valutazione) e di un modello organizzativo per l'identificazione di reati e di tutto quanto richiesto dalla 231. Personalmente, quando ero risk manager dell'Ospedale di Lodi, ero anche incaricato come figura interna che fungeva da raccordo fra la direzione strategica e l'organismo di vigilanza.

Saluti a tutti.

**Emanuele Patrini** – Healthcare Risk Manager Marsh Italia, Milano

**Roberto Barollo**, che ha introdotto nella newsletter precedente l'argomento, probabilmente – essendo egli piemontese – non aveva sentore del decreto regionale lombardo. Sarebbe interessante conoscere se altre Regioni hanno in qualche modo attivato un occhio di attenzione per il DL 231 nelle strutture sanitarie.

## QUANDO L'UNIONE FA LA FORZA

seguo sempre l'Accademia da quando era Club, e devo dire che è sempre un interessante e utile strumento di condivisione delle esperienze professionali di ognuno di noi, tant'è che ho ritenuto di inserirla in link sulla piattaforma dove noi Uffici Qualità delle Aziende Sanitarie della Regione Sicilia comunichiamo da qualche tempo. Infatti siamo riusciti a creare un gruppo regionale di professionisti della qualità e rischio clinico con l'intento di lavorare uniti... insomma, una vera e propria rete sul territorio. Non so quante regioni si siano organizzate in tal senso, ma da noi è una bella realtà. Sarei contenta se, quando avete un attimo di tempo, andaste a dare un'occhiata. L'indirizzo è <http://89.97.179.201/fad/>

Un grosso saluto

**Elisabetta Fidone** - Ufficio Qualità, A.O. San Giovanni di Dio - Agrigento

Il messaggio è molto stimolante e dimostra come la Sicilia spesso dia dei punti (e non solo per la bellezza della sua terra) ad altre regioni più celebrate. Complimenti a tutti i colleghi della Sicilia per la loro interessante iniziativa. E un grazie a Elisabetta per averci inviato questa informazione.

## UNA SFIDA CULTURALE...

Cari Soci,

devo dire sinceramente che la piega che sta prendendo la Qualità mi lascia ancora e nuovamente perplesso. Scusatemi, ma ho un po' di confusione in testa... Quando si parla di Qualità, credo che si possa parlare di tante cose, ma veramente tante. Una cosa è certa: quando si parla di qualità si parla di **Valore**, uno o molti che siano...

Ma quando si parla di Valore, in una democrazia ognuno dà il suo valore alle cose... a parità di funzione...

Pensate agli orologi: Rolex, Cartier, Swatch, Jimmy... stessa funzione, diverso valore.

Mi viene però un dubbio: ha una sola funzione l'orologio da polso, ovvero, che funzione assume l'orologio da polso? Misurare il tempo e basta? ...

Non voglio andare e mandare in paranoia... ma potrei divertirmi per ore a scrivere delle differenti visioni sugli usi che la gente può pensare di fare degli orologi, ma smetto per decenza.

Credo che per la Qualità sia lo stesso, e non voglio scomodare nessun famoso autore per confermare la mia asserzione...

Rimugino per la testa da qualche tempo la piramide di Maslow. Perché non posso paragonare la Qualità ad un Uomo? Ma come faccio a soddisfare e a garantire i bisogni fisiologici, di sicurezza, di appartenenza, di stima, di autorealizzazione della Qualità?

**I bisogni fisiologici**... come far sopravvivere la Qualità e non farla morire...

**I bisogni di sicurezza**... come posso garantire alla Qualità protezione e tranquillità...

**I bisogni di appartenenza**... come posso farla sentire parte di un gruppo, di essere accettata e farla cooperare con gli altri...

**I bisogni di stima**... come faccio a farla rispettare, apprezzare ed approvare, farla sentire competente e "produttiva"...

**I bisogni di auto realizzazione...** come faccio a farle realizzare una propria identità e spingerla verso la determinazione di propri obiettivi o aspettative... di una posizione soddisfacente nel proprio gruppo... Ma di che Qualità parlo? Ho l'impressione che in Sanità si stia veramente facendo una grossa confusione, tanto da mandarci tutti fuori rotta...

### **1) I bisogni fisiologici... come far sopravvivere la Qualità e non farla morire...**

Una prima assunto: la qualità è quello che tu vuoi che sia. Non esistono mezze misure: o è come te l'aspetti, o non lo è.

La Vision ti porta a dare un Valore alla qualità che strumentalmente (alias funzionalmente) usi per raggiungere un tuo obiettivo. Dobbiamo forse ricordare la battuta relativa alla ditta che chiedeva la certificazione ISO 9000 per i suoi "salvagente" in cemento ?

Un secondo assunto: esiste un valore per tutto, e ogni valore è misurabile. Sfido a dire il contrario.

Purtroppo qui il problema è che i buoni Maestri non ti insegnano che ogni giorno ti confronti, umanamente e/o professionalmente con i valori da te dati alle attività del tuo vivere quotidiano... Se sei un maschio, la mattina inizi misurando la lunghezza della tua barba allo specchio o, se hai passato gli ...anta, quante ore consecutive sei riuscito a passare a letto prima di dar seguito ai tuoi "bisogni" urinari... ma quanto sei consapevole che stai "misurando"?

E professionalmente ?... *primum non nocere*... ognuno di noi una "misurina" di questo genere c'è l'ha per la testa o no?... è così ovvio che tutti noi operiamo al meglio delle nostre possibilità. Ma ne siamo consapevoli o no?

Forse che siano questi i bisogni fisiologici della qualità? Ovvero: qualità è quello che riesci a misurare e vive solo se riesci a misurarla. Anche quando la misuri inconsapevolmente ...

### **2) I bisogni di sicurezza... come posso garantire alla Qualità protezione e tranquillità...**

Sono convinto che il tentativo dell'Accademia di Qualitologia di portare un contributo nella diffusione della buona prassi dà evidentemente voce agli operatori che più o meno consapevolmente cercano di dare risposta a questi "bisogni fisiologici" della Qualità.

Ma non nascondo che sono anche convinto che l'Accademia, diversamente da altre Associazioni o Strutture o Società Scientifiche, riesce a dare quella marlowiana protezione e tranquillità alla Qualità proprio attraverso la diffusione della prassi, ovvero esemplificandola e rendendola diffusa senza intermediazione. Il Libero Scambio di idee o di realizzazioni è alla base di un processo comunicativo che, anche in questo caso, è indotto da una misurazione implicita della qualità espressa e non semplicemente raccontata.

Sfido chiunque a dimostrarmi il contrario. A sostegno della mia tesi sono le centinaia di richieste e le altrettante risposte che si sono accumulate nelle newsletters quando qualcuno cercava di sapere come era stato risolto questo o quel problema, o come avevano steso il documento X piuttosto che Y.

Benchmarking? Anche. Ma sicuramente l'Accademia riesce a garantire alla Qualità quella marlowiana protezione e tranquillità che ho ricordato sopra.

### **3) I bisogni di appartenenza... come posso farla sentire parte di un gruppo, di essere accettata e farla cooperare con gli altri...**

La Qualità fa parte della propria professione, ovvero è parte integrante. O no? Allora può essere insegnata? Riporto un brano da un articolo di Roberto Chiappi ([http://www.matematicamente.it/approfondimenti/problem\\_solving/](http://www.matematicamente.it/approfondimenti/problem_solving/)), importante esponente della "cultura" del project management e del problem solving che cita così:

*"...(omissis) ...Un pensiero del Tao Te Ching che mi è sempre piaciuto è "Chi sa non parla, chi parla non sa" perché si contrapponeva alla cultura (fortemente pratica e operativa) della azienda in cui lavoravo piuttosto ostile alla teoria, lo studio e la formazione...(omissis)...La cultura aziendale, pratica e di successo, era racchiusa nel motto (forse dovuto a Lao-tzu?!- ndr: fondatore di Taoismo e contemporaneo di Confucio): "Chi sa fa, chi non sa insegna, e chi non sa insegnare, insegna ai formatori".*

Scusate, ma qui mi sovengono tante "rielaborazioni" che potrebbero diventare forse note tanto quanto le "leggi di Murphy": *chi sa la qualità la fa, chi non la conosce la insegna, chi non la sa insegnare ...*

aggiungeteci quello che vi viene istintivamente per la mente, mi raccomando, senza polemica e semplicemente con una punta di ironia.

### **4) I bisogni di stima... come faccio a farla rispettare, apprezzare ed approvare, farla sentire competente e "produttiva"...**

Fare rispettare, apprezzare e approvare i principi che sottendono la Qualità è certamente ancora difficile, quantomeno non è facile.

Siamo costantemente in contrapposizione a esigenze che, a secondo degli scenari, ci impongono di legittimare la Qualità con criteri che più si avvicinano ai principi di economicità di produzione piuttosto che di soddisfazione del cliente.

È banale, ma è ancora così: quanti di noi sono alle prese (non banali) con la necessità di risparmiare, per cui se vogliamo agire per migliorare bisogna che le nostre azioni siano iso-risorse, iso-tempo, iso-costi.... Ma nessuno realizza da subito che potrebbero essere semplicemente ISO...

## 5) I bisogni di auto realizzazione... come faccio a farle realizzare una propria identità e spingerla verso la determinazione di propri obiettivi o aspettative... di una posizione soddisfacente nel proprio gruppo...

E poi, per dirla alla maniera di Nietzsche, subentra la necessità di comprendere se usiamo la Qualità con uno spirito apollineo o dionisiaco. Lo spirito apollineo è il tentativo di usare la Qualità per spiegare la realtà tramite costruzioni mentali ordinate, negando il caos che, secondo Nietzsche, è proprio della realtà e non considerando l'essenziale dinamismo della vita. Lo spirito apollineo è la componente razionale e razionalizzante dell'individuo, quindi della Qualità: nasce successivamente allo spirito dionisiaco, che è la parte irrazionale dell'individuo e della sua esistenza, la parte caotica e non rinchiudibile all'interno di una trattazione sistematica e ordinata, vera parte dominante della vita vista come ebbrezza, sensualità, esaltazione ed entusiasmo.

E allora ?

Allora forse noi dell'Accademia siamo a metà del guado... abbiamo certo passato la fase dell'euforia e dell'entusiasmo legate a quell'irrazionale desiderio di ognuno di noi di credere che stiamo operando nel senso giusto e che la meta è ancora lontana... Ma certamente non dobbiamo spingerci troppo in là, perché pagheremmo lo scotto di chi crede, con spirito apollineo, che le risposte del nostro agire devono dare come frutto sempre e comunque risposte "certe" e "razionali"; utili a districare il "caos" e a renderlo una catena di eventi "finalisticamente" legati tra loro... un atteggiamento, questo appena descritto, frutto di una cultura nichilista che nega l'esistenza di valori e di realtà comunemente ammessi e accettati "*corum populi*"... ed in questo caso il *Corum Populi* è l'Accademia.

Tanti saluti a tutti i Soci

**Francesco Della Croce** – Direttore Sanitario Istituto Clinico S. Ambrogio, Milano

Lo scritto di Francesco era originariamente destinato solamente ai componenti del Gruppo di Lavoro dell'Accademia che si sta occupando di un modello di valutazione oggettivo degli ospedali. Per questo motivo l'aveva inviato al sottoscritto. Ma è troppo profondo e intrigante per essere tenuto segregato nel gruppo. La mia sensazione è che questo scritto potrà avere lo stesso effetto di un sasso in piccionaia. Si attendono reazioni.

## UN CORSO ALLA BOCCONI

Mi permetto di segnalare questa iniziativa formativa che ha lo scopo di focalizzare l'attenzione sul management in sanità. Il corso si terrà in SDA Bocconi, per quattro moduli, dal maggio all'ottobre del 2010. Le 12 giornate di corso vogliono sicuramente incrementare specifiche conoscenze, ma ancora di più permettere al partecipante di comprendere come promuovere comportamenti manageriali vincenti nelle organizzazioni sanitarie.

**Antonello Zangrandi** - SDA Professor di Public Management & Policy  
Professore ordinario di Economia Aziendale presso l'Università di Parma

La locandina del corso - che contiene anche la scheda per l'eventuale iscrizione - è archiviata nel capitolo delle Attività Culturali dell'Accademia. Un grazie al prof. Zangrandi per l'informazione. E anche per le future iniziative, si permetta pure: sarà un piacere dare rilevanza ad eventi che hanno l'obiettivo di migliorare la qualità del nostro sistema sanitario. Anche questo è uno dei compiti dell'Accademia.

## NON E' POSSIBILE....

Sul notiziario precedente era apparso questo annuncio:

cerco Istruzioni Operative per analisi delle urine (strumento citofluorimetro UF 100 ed AX 4280 MENARINI). Grazie a tutti quelli che mi aiuteranno!

**Stefania B.**

Nessuno ha risposto – e ciò è abbastanza inusuale – all'appello: ergo, invito ripetuto!

## GLI AFORISMI DELL'ACCADEMIA

- **Non dipendere dagli altri, ma conta invece su te stesso. La vera felicità nasce dalla fiducia in se stessi.** - Codice di Manu
- **Le persone che accettano le responsabilità vanno avanti, coloro che le scaricano sugli altri rimangono indietro** – Anonimo
- **Il pessimista vede difficoltà in ogni opportunità. L'ottimista vede un'opportunità in ogni difficoltà** - Winston Churchill
- **Non smettiamo di giocare perchè diventiamo vecchi, diventiamo vecchi perchè smettiamo di giocare.** - Anonimo
- **Non c'è mai tempo per fare una cosa bene ma c'è sempre il tempo per rifarla** - Jim Meskimen

- **Se è un dovere rispettare i diritti degli altri, è anche un dovere far rispettare i propri.** - Herbert Spencer
- **Non cercare un amico perfetto; cerca un amico.** - Anonimo
- **Le due principali regole che stanno alla base della vita stessa sono: 1) il cambiamento è inevitabile 2) tutti cercano di resistere al cambiamento** - William Edwards Deming

## INFORMAZIONI VARIE

1. Ricordo ai nuovi soci che nel capitolo NEWSLETTER della homepage del sito sono disponibili i numeri arretrati di Accademia News. Accademia di Qualitologia rappresenta oggi un gruppo di **1.406** persone unite dallo stesso interesse: la qualità – formalizzata o meno – in sanità. Abbiamo come obiettivo principale la condivisione di esperienze pratiche nella costruzione del Sistema di Gestione per la Qualità. Oltre a discutere qualsiasi aspetto della qualità che chiunque di noi abbia interesse ad approfondire. Non abbiamo altri vincoli se non quello del soccorso reciproco, come si conviene a chi si impegna per migliorare il proprio quotidiano.
2. Nel capitolo della documentazione, sottocapitolo “documentazione utile”, è presente, e scaricabile, **l'ATTESTATO DI SOCIO DELL'ACCADEMIA DI QUALITOLOGIA.**
3. Ricordo che nell'area riservata ai Soci è presente un **forum (QUALITA' SENZA VELI)** dove è possibile colloquiare con gli altri soci. Anche se siamo nell'era di facebook, non siamo ancora abituati al suo utilizzo, ma è un vero peccato non sfruttare un mezzo così efficace e rapido (..se utilizzato).

Cordialmente

Beppe

348-8979002

[beppe.carugo@mzcongressi.com](mailto:beppe.carugo@mzcongressi.com)

[beppecarugo@virgilio.it](mailto:beppecarugo@virgilio.it)

[www.qualitologia.it](http://www.qualitologia.it)

Questo è un mezzo informativo aperto a tutti gli iscritti ad Accademia News e ad Accademia di Qualitologia. 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.