

IMPORTANTE: INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEI RESPONSABILI DELLA QUALITÀ

Qualche rumore – malumore – serpeggia da tempo tra i responsabili per la gestione della qualità (RGQ). Talvolta si sentono isolati, poco supportati, spesso oberati di lavoro e con scarse gratificazioni sia economiche che – soprattutto - morali. Ma, come il Sistema di Gestione per la Qualità insegna, con le sole sensazioni non si fa molta strada. Ecco allora un questionario (mutuato e modellato da uno dei più importanti network che analizzano il clima interno) per capire e dare oggettiva evidenza di queste impressioni. Troverete il questionario nell'area riservata ai soci, nel capitolo della formazione. **Invito i RGQ soci dell'Accademia a compilarlo** e inviarlo al sottoscritto (beppecarugo@virgilio.it). I questionari verranno accuratamente valutati **conservando l'anonimato** e sarà poi compito dell'Accademia divulgarne i risultati. Questi dati potranno essere oggetto anche di uno dei pomeriggi dell'Accademia, al fine di discuterli e poi proporre ai soci i suggerimenti che emergeranno. Se consideriamo che tra i soci vi sono circa 300 Direttori di U.O. o di Dipartimento, i risultati dei brainstormings pomeridiani potrebbero fornire un piccolo ma sostanziale contributo per il miglioramento nella comprensione e nella considerazione di questa importante figura professionale presso le Aziende Sanitarie.

UNA OSSERVAZIONE:

In un sito dedicato alla qualità ho individuato un elenco delle caratteristiche e delle attitudini che sarebbe bene trovare in una persona che ricopre il ruolo di Responsabile di Gestione della Qualità, e che si possono suddividere in:

GENERICHE

- * buona cultura
- * affidabilità, rispetto delle regole, etica
- * adattabilità al contesto
- * autorevolezza, carisma, leadership
- * apertura mentale, buona capacità di giudizio, capacità di valutare effetti e interazioni
- * maturità, capacità di gestire le tensioni
- * propensione al cambiamento e capacità di gestirlo
- * pazienza, tenacia
- * curiosità
- * senso critico
- * forte spinta motivazionale che deriva da un profondo amore per il proprio lavoro
- * capacità di aiutare gli altri a crescere

RELAZIONALI

- * adattabilità al contesto, alle persone, agli ambienti. Flessibilità
- * leadership
- * empatia per gestire le situazioni difficili e delicate, capacità di mettere sempre a proprio agio chi sta di fronte
- * attitudine al lavoro di gruppo, propensione ad avvalersi dell'aiuto di tutti i membri del team, in base alle loro caratteristiche

OPERATIVE

- * buona capacità di comunicazione e di relazione, capacità di diffondere in azienda quotidianamente i principi base della qualità per creare quel clima e quella sensibilità favorevole alla corretta applicazione della qualità
- * propensione al lavoro per obiettivi e tenacia nel loro raggiungimento
- * elevato livello di autonomia
- * capacità gestionale, organizzativa e di programmazione tesa ad evitare dispersione di risorse e di energie
- * attitudine al problem solving
- * capacità di analisi e sintesi
- * capacità di gestire le priorità

Secondo queste indicazioni il RGQ dovrebbe essere una specie di Padreterno. Per fortuna non è così: ognuno di noi sviluppa e mette in atto capacità legate al proprio carattere, all'ambiente nel quale lavora, alle proprie esperienze di vita, alle caratteristiche e ai comportamenti dei propri superiori. E – ovviamente – ne sviluppa alcune meglio di altre. Dovendo fare i conti oltretutto con i propri responsabili, con i colleghi, con il tempo a disposizione, con la famiglia...

Il questionario diventa quindi anche un momento di autovalutazione, per analizzare i propri punti di forza e di debolezza e di conseguenza porsi eventuali obiettivi di miglioramento.

Spero di aver proposto un mezzo utile, non solo sulla figura del RGQ, ma anche per la persona.

Attendo con impazienza i vostri elaborati.

Grazie per la collaborazione

Beppe

UNO SPLENDIDO MANUALE DELLA QUALITA'

Buon Anno a tutta l'Accademia.

Attendo sempre le news ed ogni volta non deludono mai. Quando ho avuto bisogno di aiuto ho ricevuto sempre la risposta giusta.

Con l'aiuto dei modelli documentali presenti nel sito dell'Accademia sono riuscita ad elaborare un MdQ integrato e condiviso tra 5 strutture di cui una ospedaliera, la SC Biochimica Clinica "Baldi e Riberi" e il Centro Prelievi appartenente al Dipartimento di diagnostica di laboratorio e 4 piccoli laboratori universitari cosiddetti "satellite" appartenenti al Dipartimento di Medicina a cui sono state delegate alcune attività specialistiche (endocrinologia, diabetologia, gastroepatologia e nefrologia). Essendo la SC Biochimica Clinica già certificata abbiamo conseguito l'obiettivo di estendere il SGQ secondo ISO 9001:2008 anche agli altri laboratori.

Grazie, grazie davvero a tutti voi.

Invio il nostro MdQ come piccolo contributo, se può essere utile ai soci.

Sono interessata inoltre a partecipare sia alla presentazione della ISO 27799 sia ai pomeriggi dell'Accademia. Come fare per iscriversi, prenotarsi etc..?

In attesa di un gradito riscontro, porgo i miei più cari saluti a tutti

Ivana Franchi - Resp. Sistema Gestione Qualità e Rischio Clinico

S.C. Biochimica Clinica "Baldi e Riberi" A.O.U. S.Giovanni Battista di Torino

Dopo aver doverosamente ringraziato Ivana per lo splendido omaggio (scaricabile dal capitolo Documentazione/Manuali della Qualità nell'area riservata ai soci), informo che per partecipare alle iniziative milanesi dell'Accademia altro non serve che inviare una mail di conferma di partecipazione. Occorrerà solo far riferimento alle indicazioni che in anticipo verranno divulgate da Accademia News. Si consiglia di portare sempre con se un pendrive e soprattutto tanta voglia di fare squadra, di vivere insieme qualche ora di serenità e di fare la conoscenza di altri colleghi. Aspetto questo quanto mai utile...

TECNICO DI LABORATORIO E' BELLO...

Dopo aver scritto sull'ANTEL e sulle sue attività, diamo oggi evidenza di un'altra associazione di tecnici di laboratorio biomedico, grazie alle informazioni che ci sono arrivate da un nostro socio veneto. E' con piacere che riportiamo il suo contributo. Forza ragazzi... E permettetemi una nostalgica rimpatriata. Chi scrive ha svolto per circa dieci anni l'attività di tecnico di laboratorio, prima della laurea, presso l'Istituto Sieroterapico Milanese S. Belfanti. Per questo motivo mi sento emotivamente legato a questi importanti e determinanti operatori sanitari. Sono altresì orgoglioso del fatto che Toffano abbia indicato nell'Accademia uno strumento di crescita culturale importante per la loro associazione, al punto di inserirla nel loro sito ufficiale. Grazie quindi, e ad majora...

Sono **Nunzio Toffano**, referente della qualità nella U.O. Trasfusionale e Immunologia del P.O. di Castelfranco Veneto e volevo portare a conoscenza dell'Accademia che esiste anche la F.I.Te.LaB, Federazione Italiana Tecnici di Laboratorio Biomedico. Questa Associazione affronta le tematiche della professione del TSLB avvalendosi di tutti gli strumenti caratteristici di una associazione professionale, la cui peculiarità è la valorizzazione della professione senza tuttavia trascurare gli aspetti della formazione e del mondo del lavoro. Abbiamo una sezione concorsi, dedicata ai colleghi che cercano un primo lavoro e a coloro che vogliono trasferirsi. L'Associazione è costituita da organismi regionali federati a livello nazionale ed è presente in quasi tutte le regioni

italiane. Ha un suo spazio web, con un suo sito di riferimento: www.fitelab.it

Mi attiverò a breve per "linkare" qualitologia.it nel nostro spazio web, ritenendolo un utile strumento a tutti i colleghi tecnici iscritti alla federazione e a tutti coloro che visitano il nostro sito web.

PROGETTAZIONE PER LA RIABILITAZIONE

Non so se può essere utile per la richiesta del collega: ogni Regione ha un documento che generalmente fa riferimento ai criteri di accreditamento istituzionale specifici.

A questi documenti vanno aggiunti quelli specifici sanitari relativi alla "presa in carico" del paziente per le successive valutazioni di appropriatezza e quindi anche economiche.

Egidio Sesti – Roma

Egidio ci ha inviato un documento ("Requisiti specifici per l'accreditamento delle strutture di Medicina Fisica e Riabilitazione") che potrà essere utile al socio che ha fatto la richiesta. Al quale sono già arrivate quattro procedure per il processo di fisioterapia, documenti che non hanno autorizzazione ad essere inseriti in rete ma possono essere inviati su richiesta (sono alcuni dei circa 5.500 documenti presenti nel database dell'Accademia: consiglio ai nuovi soci di leggere il capitolo sottostante delle informazioni varie per maggiori informazioni in merito). Il documento di Sesti è scaricabile dall'area riservata dal capitolo "Leggi e Decreti".

Attendiamo comunque ulteriori contributi su questo argomento...

RICHIESTA MICROBIOLOGICA

Vorrei chiedere ai soci se qualcuno ha già predisposto e vuole mettere a disposizione una guida semplice e veloce per la gestione della ceppoteca di un laboratorio di microbiologia.

Grazie per l'aiuto.

Un socio romagnolo

2011, ANNO DELLA CHIMICA

innanzitutto BUON ANNO e auguri buon lavoro per il 2011 a tutti i soci dell'Accademia.

Chimica e Qualità sono da sempre andati a braccetto e questo è anche l'Anno Internazionale della Chimica.

Per l'occasione invio in allegato, vista la cordiale accoglienza dei versi di Chimica e Cucina, un mio contributo per celebrare questa ricorrenza.

Cordiali saluti.

Enzo Brancaccio – Pompei

Enzo è un poeta mancato..... Il suo contributo è scaricabile dal capitolo delle attività culturali. Interessante l'informazione dell'Anno della Chimica: invito Enzo a mandarci tutte le notizie di eventi/avvenimenti che riguardano questa ricorrenza. Da oggi e per quest'anno e su questo argomento egli sarà il nostro inviato speciale.

GLI AFORISMI DELL'ACCADEMIA

- **Dire quello che pensi certo ti danneggia in società: ma la libertà di parola vale più di mille inviti.** - Logan Pearsall Smith
- **I genitori che si aspettano riconoscenza dai figli (e ce ne sono che addirittura la pretendono) sono come quegli usurai che rischiano volentieri il capitale per incassare gli interessi.** - Franz Kafka
- **Quanto più già si sa, tanto più bisogna ancora imparare. Con il sapere cresce nello stesso grado il non sapere, o meglio il sapere del non sapere.** - Friedrich Schiller
- **Solo le persone importanti possono permettersi di essere noiose.** - Constance Jones
- **Complimenti: cose che si dicono alla gente quando non si sa cos'altro dire.** - Constance Jones
- **L'amicizia è una nave abbastanza grande per portare due persone quando si naviga in acque tranquille, ma riservata ad una sola quando il mare si fa agitato.** - Ambrose Bierce
- **L'importante non è avere tante idee, ma viverne una.** - Ugo Bernasconi
- **Non c'è speranza senza paura, nè paura senza speranza.** - Carol Wojtyla
- **Non è l'amore che bisognava dipingere cieco, ma l'amor proprio.** - Voltaire

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 **1.621** 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. Non tutta la documentazione per la costruzione dei SGQ è in rete. Molti modelli documentali (più di 5.500) sono disponibili su richiesta e sono relativi a numerose attività sanitarie (*direzioni ospedaliere, amministrazione, laboratorio di chimica clinica, trasfusionale, microbiologia, anatomia patologica, diabetologia, pronto soccorso, radiologia, nefrologia-dialisi, assistenza infermieristica, ufficio qualità, formazione, Risk Management, SPP, servizi generali, farmacia, pediatria, chirurgie, servizi veterinari, ginecologia-ostetricia, gastroenterologia, anesthesiologia, medicina interna, oculistica, otorino, fisioterapia, angiologia, ortopedia, RSA, DH oncologico, nutrizione artificiale, poliambulatori, medicina nucleare, biologia molecolare, virologia, laboratorio sanità pubblica, neurologia, analisi delle acque, HACCP...*). Scrivete all'Accademia con i vostri desideri: sarà nostra cura soddisfarli nei limiti del possibile.
4. 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

beppecarugo@virgilio.it

www.qualitologia.it

Questo è un mezzo informativo aperto a tutti i 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.