



**ALL'ALTRA META' DEL CIELO  
DELL'ACCADEMIA...**  
**... AUGURI PER LA FESTA DELLA DONNA**  
da parte dei colleghi maschi

**ACCADEMIA NEWS 90**

**UN ESEMPIO DI LAVORO DI GRUPPO**

finalmente pubblicate sul sito aziendale dell'ASL Napoli 1 Centro le procedure aziendali (e modulistica correlata) conformi ai requisiti di legge ed alla raccomandazione ministeriale n.°5 in materia di sicurezza trasfusionale, sono il risultato di un bel lavoro di squadra infatti i documenti sono stati elaborati, verificati ed approvati da un gruppo multidisciplinare dell'Azienda ASL Napoli 1 C (professionisti SIMT, personale del Servizio Qualità , medici legali , direzione sanitaria aziendale, responsabile e componenti dell'Unità gestione Rischio Aziendale)... primo passo verso il miglioramento..infatti ora siamo in attesa di inevitabili richieste di modifica da parte degli operatori sanitari coinvolti nei diversi processi...

saluti

**Raffaellina Locont – Napoli**

[http://www.aslna1.napoli.it/servizio\\_controllo\\_qualita--documenti.aspx](http://www.aslna1.napoli.it/servizio_controllo_qualita--documenti.aspx) : da questo indirizzo potrete scaricare i documenti a cui fa riferimento Raffaellina, che ringrazio per la interessante e utile informazione

**NON CONFORMITA' O EVENTO AVVERSO**

Del glossario del Ministero della Salute citato da Raffaella Locont (ciao, Raffaellina) mi ha particolarmente divertito la "qualità" (absit iniuria verbis) sub-elementare della lingua italiana utilizzata; e la cosa, se ha origine da un Ministero della Repubblica Italiana, non è di poco conto.

Un paio di perle: evento "...Accadimento che ha dato o aveva la potenzialità di dare origine ad un danno". In lingua italiana la parola evento non ha insita alcuna connotazione negativa o di danno; è in realtà una "cosa che accade" e può essere bella o brutta (sono eventi la nascita di un figlio, l'Oscar a Benigni, le dimissioni di Berlusconi. L'ultima citazione è esemplificativa anche della ambivalenza del termine evento, nello specifico "danno" per alcuni "fortuna" per altri).

E ancora: Evento avverso (Adverse event): "Evento inatteso correlato..." Qualsiasi scolaro di quinta elementare sa che non può essere utilizzato nella definizione di un termine lo stesso termine che deve essere definito (l'evento è un evento).

Al di là dello scherzo, per il resto sono pienamente d'accordo con Raffaellina: gli eventi avversi hanno origine da non conformità.

Saluti a tutti.

**Antonio La Gioia – Livorno**

-----  
Mi complimento per le dotte e condivisibili definizioni. Ho due questioni da porVi.

**QUESTIONE NR 1:**

Io sono abbastanza preoccupato per un problema, che potrei enunciare in questo modo.

Mettili che una procedura, per l'avanzare tumultuoso della ricerca scientifica debba essere modificata.

Mettili che un ispettore non lo sappia.

Mettili che venga a vedere la procedura e che la trovi difforme dalla procedura codificata.

Mi becco una "non conformità?"

Quindi... quali sono le contromisure che il sistema deve prendere per evitare che ogni tipo di innovazione sia virtualmente o veramente bloccata dalla asserita ( o sottintesa) necessità di certificare/accreditare le procedure conosciute e di non certificare/accreditare quelle sconosciute?

Perchè, se uno è totalmente innovativo e orientato all'applicazione delle revisioni sistematiche della ricerca, rischia, paradossalmente, di non essere certificabile/accreditabile....o no?

Se mi sbaglio correggetemi, prego.

#### **QUESTIONE NR 2:**

Per quanto riguarda le non conformità e gli eventi avversi ritengo che la questione sia "di processo". Mi spiego:

e' possibile che accadano degli eventi avversi in situazioni totalmente conformi;

è possibile che accadano eventi avversi anche in situazioni totalmente o parzialmente non conformi.

Esiste letteratura ISO che accoppia eventi avversi e grado di conformità alle norme in medicina ed in sanità?

Se esistesse potrebbe essere una delle evidenze dell'efficacia della normazione per ridurre gli eventi avversi.

La domanda cui è necessario rispondere è la seguente " Se partecipo ad un programma di accreditamento all'eccellenza, di accreditamento istituzionale o di certificazione ISO qual'è la probabilità di incorrere in eventi avversi prima e dopo l'avvenuta certificazione/accreditamento?"

C'è qualcuno che ha qualche DATO in proposito?

Mi risulta ad esempio che ci sia un reparto di oculistica che ha avuto per un lungo periodo molte meno infezioni post chirurgiche di altri reparti analoghi dopo aver ben definito le procedure di antisepsi anche grazie ad un percorso di certificazione cui ha partecipato. Esistono altre esperienze di questo tipo?

Un cordiale saluto e buon lavoro a tutti

**Andrea Gardini** – Presidente SIQuaS-VRQ

Leggendo per primo il post di Gardini, mi sovengono di getto le seguenti considerazioni:

a - possiamo avere le più belle, aggiornatissime ed efficaci procedure, ma purtroppo (e qualche volta per fortuna) c'è sempre in primo piano la persona che è chiamata ad applicarle. E quindi le probabilità di una non conformità o di un evento avverso prima e dopo la costruzione del SGQ (non della certificazione ISO, Andrea...) è sempre in agguato. Questo in situazioni di assoluta buona fede, figuriamoci laddove altro è il motore o l'obiettivo di qualcuno all'interno della struttura (Clinica Santa Rita docet, per fare un esempio). Il SGQ contribuisce certamente a ridurre gli eventi avversi, ma è inimmaginabile un qualsiasi servizio esente da errori.

b - se partiamo dall'esempio del reparto di oculistica citato da Andrea, la risposta è scontata: non esiste sistema di gestione che non sia legato all'analisi degli indicatori di processo o dei key performance indicators (KPI, strumenti tipici di customer delight, che prevedono il cruscotto, lo storico, la previsione per l'anno, le risorse per raggiungerli – incentivi compresi -, i risultati e l'analisi motivazionale dell'eventuale mancato raggiungimento degli obiettivi...) Tra questi strumenti di misura risultano comunque che vengono tenuti sotto osservazione anche gli eventi avversi, come è logico che sia. (tra l'altro, su suggerimento di un socio, nel notiziario precedente vi era la proposta di una raccolta di indicatori, da assemblare e rimettere poi in circolo tra tutti).

Mi auguro tuttavia che i soci vogliano dare risposte pratiche e praticabili ad Andrea.

Per quanto riguarda il contributo di Antonio, egli ci ha dato (semmai ce ne fosse stato bisogno) la dimostrazione come la lingua italiana stia diventando un optional. Spero che qualcuno del MINSAN legga l'osservazione livornese e ne faccia il miglior uso possibile.

## **TUTELA LEGALE PERSONALE VITTIMA DI AGGRESSIONI**

Invio una bozza di Istruzione Operativa per la tutela legale dei lavoratori vittime di aggressioni. Mi farebbe piacere conoscere se esistono già analoghe esperienze in merito e nel caso specifico accetto contributi, osservazioni, critiche, suggerimenti ed .....ogni quant'altro.

Vorrei inoltre proporre alla discussione della rete un fenomeno che incomincia a prendere piede (o forse sarebbe più opportuno dire "prendere testa").

Il fatto è il seguente: il sottoscritto in qualità di direttore della UOC Qualità aziendale e risk management della mia ASL, dopo verifiche ed audit su un evento avverso occorso in uno degli ospedali aziendali, si è visto richiedere la relazione conclusiva da parte di un avvocato di un nostro dipendente che per l'evento in questione è attualmente sotto processo.

Allora io mi chiedo:

i documenti tecnici elaborati a seguito di audit svolti per l'analisi degli eventi avversi, non conformità in termini qualità, possono rientrare nelle valutazioni medico-legali dei tribunali?

Questo a mio avviso potrebbe rappresentare lo stargate della definitiva perdita di fiducia da parte degli operatori a fare le segnalazioni di incident-reporting/non conformità all'azienda.

Inoltre potrebbe, in un futuro prossimo, rappresentare il cavallo di troia per ogni valutazione fatta in termini di qualità e accreditamento.

I documenti in questione, come è ben noto agli "addetti" al lavoro, rappresentano esclusivamente delle valutazioni dei normali processi organizzativi - assistenziali e non sono alla ricerca di "chi" ha commesso l'errore, bensì di "come" è potuto succedere un fatto analogo e quindi evitare per il futuro il ripetersi.

Questa "cultura" a mio avviso ancora non è diventata patrimonio intellettuale degli addetti ai lavori (medici-legali, giudici, avvocati, etc.) vale a dire di quei professionisti che per ruolo svolgono funzioni di "caccia" al colpevole.

Conclusione: come definire i confini tra l'individuo e l'organizzazione o per meglio dire come circoscrivere il peccato dal peccatore con un "linguaggio" comune a tutte le professioni che per etica e deontologia sono permanentemente impegnati alla ricerca della qualità (...verità).

Cari saluti a tutti

**Egidio Sesti – ASL Roma B**

Ho la sensazione, caro Egidio, che la vostra ASL sia una delle poche che ha codificato in un documento il problema. Spero di sbagliarmi, e per questo attendiamo contributi alla discussione. Il documento di Sesti, molto esaustivo e ricco di spunti legali, è comunque scaricabile dal capitolo della DOCUMENTAZIONE/PROCEDURE GENERALI con il prefisso Asl Roma B-

## **UN SUPERBO MANUALE DELLA QUALITÀ'**

Dagli amici della Fondazione Don Gnocchi abbiamo ricevuto la revisione 2010 del loro Manuale di Gestione per la Qualità, che ora si trova nel capitolo apposito nell'area riservata ai soci. Si tratta di un documento estremamente articolato ma comunque essenziale e di semplice ed efficace lettura.

## **ACCOMPAGNAMENTO ASSISTITI ALL'INTERNO DI PRESID OSPEDALIERI**

Devo redigere il piano della Qualità del servizio di accompagnamento Pazienti (con barella o carrozzina) all'interno di un ospedale. Vorrei sapere se è disponibile documentazione relativa a: 1) analisi dei bisogni dell'utenza 2) obiettivi e traguardi.

Ringrazio anticipatamente per l'interessamento.

Cordiali saluti

**Crocco Roberta - Ovada**

## **GLI AFORISMI DELL'ACCADEMIA**

- **Conoscere gli altri dà la saggezza. Conoscere se stessi dà l'illuminazione.** - Anonimo
- **Se state attraversando la strada e vi piomba addosso una macchina, non è importante stabilire se bisogna saltare avanti o indietro. E' importante scansare la macchina. Molte situazioni somigliano questa, in quanto esigono una reazione immediata.** - Laurence Peter
- **Credo ad un saggio quando gli ho sentito dire tre volte "dubito" e due volte "non so"**  
- Alphonse Karr

- **Epitaffio. Non aveva tempo di buttare giù una riga, non aveva tempo di dar il suo voto, non aveva tempo di cantare una canzone, non aveva tempo di raddrizzare un torto, non aveva tempo di amare o di donare, non aveva tempo di vivere davvero. D'ora in poi avrà tempo a non finire. Oggi è morto il mio amico "sempre occupato". - Anonimo**
- **La timidezza fonte inesauribile di disgrazie nella vita pratica, è la causa diretta, anzi unica, di ogni ricchezza interiore. - Emile M. Cioran**
- **Ogni imbecille tollerato è un'arma regalata al nemico. - Mino Maccari**
- **Tutti gli uomini moderni derivano da creature che somigliavano ai vermi. Ma in qualcuno si nota di più. - Will Cuppy**
- **Potete giudicare quanto intelligente e' un uomo dalle sue risposte. Potete giudicare quanto è saggio dalle sue domande. - Naguib Mahfuz**
- **Due cose l'esperienza deve insegnare: la prima, che bisogna correggere molto; la seconda, che non bisogna correggere troppo. - Eugène Delacroix**

## **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 **1.680** 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. L'adesione all'Accademia richiede quindi un vincolo "morale" di supporto agli altri: altrimenti non sarebbe un gruppo ma solo una opportunità da sfruttare e basta...

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, approvvigionamento, ufficio tecnico, ...*). 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

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

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

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