

BUON ANNO A TUTTI I SOCI!

Come si suol dire, riprendiamo le trasmissioni. Augurandovi innanzitutto uno splendido 2012, nonostante le pessimistiche previsioni e al fatto di essere in un anno bisestile...

Dal nostro punto di vista, stiamo cercando di realizzare nella prima metà del nuovo anno due attività interessanti:

1. Costituzione di un **Gruppo di lavoro** sulla mappatura delle **COMPETENZE PROFESSIONALI**, argomento molto interessante che sfocia poi nella valutazione del personale. Questo argomento è stato suggerito da **Marina Bertoli** di Esine: si attendono un minimo di cinque adesioni all'iniziativa (a questo indirizzo, entro la metà del mese di febbraio), per poter effettivamente dare il via ai lavori.
2. In occasione dell'evento del 13 dicembre, è balenata l'idea di un ulteriore **corso** dell'Accademia, incentrato **sulla BALANCE SCORE CARD**. Stiamo cercando i relatori tra i soci con esperienza in questo settore, per approntare il programma per una giornata di lavoro. Il corso dovrebbe essere realizzato per marzo.

Inoltre il **Gruppo di Lavoro sul POCT** riprenderà a breve i suoi lavori.

UNO SPUNTO DI DISCUSSIONE

il sasso lanciato da **Lorenzo Prencipe** (rif. Accademia News 114) ha prodotto due repliche:

1 - Caro Lorenzo la virtù o la si possiede o si finge d'averla se questo è ritenuto necessario.

Traduco. Chi voleva incrementare gli strumenti necessari a fornire un miglior servizio ed ha ritenuto che la certificazione fosse strumento a ciò idoneo, si è certificato e continua a ben operare (o forse a meglio operare). Questi la virtù l'aveva e la certificazione non ha aggiunto nulla a questa virtù.

Chi ha ritenuto che un cattivo (o pessimo) servizio potesse cambiare con la certificazione (versante buona fede) o potesse essere nascosto dalla certificazione (versante mala fede) vuole solo fingere e far credere di averla la virtù.

Conclusione. se una buona banana la riconosci dal bollino blu va bene. Se a tutte le banane viene dato il bollino blu tutte le banane appaiono buone. Non resta che assaggiarle per veder quale è buona e quale solo lo sembra e, se fosse possibile, chiedere ragione a chi i bollini li dà.

Buon Anno a tutti.

Antonio La Gioia - Livorno

2 - Certificazione = carte a posto è la libera e vuota interpretazione del concetto "Certificazione" e sappiamo bene che molti si preoccupano di "mettere le carte a posto" in occasione della verifica. Per far capire che la certificazione di qualità deve essere una scelta di vita organizzata, condivisa e conforme ai principi della qualità che comprendono sì il rispetto dei requisiti di una Norma ma anche il rispetto dei requisiti di legge, il rispetto delle delibere e circolari aziendali, il rispetto delle linee guida, il rispetto della buona prassi, che la Norma non è qualcosa di avulso dall'organizzazione ma è lo strumento che ci consente di gestire la nostra organizzazione nel rispetto dei requisiti citati, bene per far capire tutto ciò quando in veste di L.Auditor o di Auditor vado in verifica ritaglio un intero giorno alla verifica visiva su campo.

Passo un'intera giornata insieme agli operatori appuntando tutto ciò che non è conforme a quanto da loro stessi scritto in procedura, a quanto previsto per legge, a quanto previsto da linee guida scientifiche a cui loro fanno riferimento...e questo mi costa almeno due giorni di elaborazione del verbale di verifica e due ore di contestazioni quando consegno il verbale con allegato il diario dell'ispezione visiva...ultima contestazione che mi è stata mossa da un operatore di una U.O verificata: "contesto quanto segnalato perchè la procedura è esatta e perfetta e ciò che ha visto e registrato è solo un errore e l'errore umano è inevitabile" come se la parziale applicazione della procedura fosse da ascrivere all'inevitabile errore umano così come sancito, come incipit, in tutte le relazioni presentate e documenti presenti in letteratura del rischio clinico, confondendo la casualità dell'errore dovuta alla nostra natura umana con la non applicazione di ciò che bisogna fare.

C'è da aggiungere però che in tutti questi anni e nonostante le contestazioni, i verbali me li hanno sempre controfirmati e quasi sempre le azioni intraprese hanno risolto le NC registrate...bisogna essere tenaci, umili, preparati, pazienti, sorridenti, severi, elastici.....e..... aggiungiamo altri aggettivi?

Un'ultima cosa è indispensabile dare voce agli utenti, è indispensabile che i reclami non li tratti il Responsabile Gestione Qualità ma è fondamentale informare gli utenti che i reclami vanno inviati all'ente di certificazione che ha rilasciato il certificato e/o ad Accredia, tutto questo lo feci presente anche al presidente Accredia al forum sulla qualità a Roma, chiedendo l'impegno di Accredia per la diffusione della cultura della verifica e denuncia da parte dei consumatori.

Buon Anno nuovo a tutti i Soci

R.Locont - Napoli

DUBBIO DA RISOLVERE...

Carissimi auguri a tutti per un anno nuovo ricco di soddisfazioni. Vorrei pregarti di far girare una domanda ai Laboratoristi che ci seguono: si paga la tassa (a mio giudizio vergognosa) di 10 euro ad impegnativa anche sulle richieste che pervengono su foglio bianco? Sono curiosa di sapere qual è la situazione nelle varie regioni.

Grazie

Elena Vagnoni – S. Benedetto del Tronto

DOCUMENTI INTERESSANTI

Invio a nome della Fisioterapista Coordinatore **Manuela Pittini** la documentazione di sistema delle Palestre dell'ASL di Vallecamonica Sebino. Spero che il loro esempio sia di stimolo per altre strutture simili al fine di attivare un percorso di scambio di idee ed esperienze.

Cordiali saluti

Marina Bertoli – Esine

Marina e Manuela ci hanno inviato due Procedure (Gestione della cartella riabilitativa e Gestione delle prestazioni di terapia fisica), corredate da un impressionante numero di schede e moduli. In formato Openoffice, non appena tradotti in formato .doc verranno inseriti nel capitolo della documentazione /Fisioterapia e Riabilitazione.

VII° CONGRESSO NAZ. MEDICINA DEMOCRATICA

Nei giorni 16-18 febbraio a Milano, nell'Aula Magna dell'Università degli Studi di via Festa del Perdono si terrà il Congresso in oggetto. Potete scaricare il programma dal capitolo delle attività culturali.

UNA TRISTE NOTIZIA

Uno dei maggiori cultori della Qualità, **Leonardo La Pietra**, Direttore Sanitario dell'Istituto Europeo di Oncologia e socio della nostra Accademia, ci ha lasciato. Stroncato in breve tempo da un male incurabile. La sua ultima e-mail all'Accademia risale all'inizio di novembre e nulla allora lasciava presagire una scomparsa così repentina. Una grande perdita, per l'IEO in primis, ma anche per tutti coloro che hanno avuto il privilegio, il piacere e l'onore di conoscerlo.

GLI AFORISMI DELL'ACCADEMIA

- **E' un vero peccato che impariamo le lezioni della vita solo quando non ci servono più.** - Oscar Wilde
- **L'umorismo è il più eminente meccanismo di difesa.** - Sigmund Freud
- **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
- **Chi non osa nulla, non speri in nulla.** - Friedrich von Schiller

- **Nulla rivela meglio il carattere di un uomo quanto il suo modo di comportarsi quando detiene un potere sugli altri.** - Plutarco
- **Non esiste notte tanto lunga che impedisca al sole di risorgere.** - Anonimo
- **Onesto è colui che cambia il proprio pensiero per accordarlo alla verità. Disonesto è colui che cambia la verità per accordarla al proprio pensiero.** - Proverbio Arabo
- **La medicina, in questo secolo, ha fatto enormi progressi: pensate a quante nuove malattie ha saputo inventare.** - Enzo Jannacci

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 **1.885** persone unite dallo stesso interesse: la qualità – formalizzata o meno – in sanità (altre 87 persone ricevono il notiziario per conoscenza). 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 un'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 5.800) 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, ...*). Mandate all'Accademia 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

qualitologia@qualitologia.it

beppe.carugo@mzcongressi.com

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. L'adesione all'Accademia è gratuita e volontaria e l'accettazione è subordinata dalla decisione parte del coordinamento della stessa. 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. Tutti i contributi, i documenti, i materiali, le informazioni e i dati pubblicati nel sito dell'accademia di Qualitologia o nei notiziari sono liberamente utilizzabili, in tutto o in parte senza il nostro preventivo consenso a patto che l'utilizzo avvenga per finalità di uso personale, studio, ricerca o, comunque, non commerciale. In caso di pubblicazione di documenti o parte di essi, si richiede che venga citata la fonte, accompagnata dall'indirizzo del sito (www.qualitologia.it <<http://www.qualitologia.it>>). 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.