

**ACCADEMIA NEWS 129 – 4 giugno 2012**

**A PROPOSITO DI CONTRIBUTI DOCUMENTALI**

Lo sfogo di Lorenzo Precipe e la mia replica hanno prodotto alcuni ulteriori commenti.

Eccoli:

**1 - Caro Beppe, cari Tutti,**

mi collego al bello e stimolante intervento all'amico di Milano Lorenzo Precipe. Credo che lo sfogo sia naturale per chi ha ragioni da vendere su un concetto essenziale: la documentazione deve poter arrivare alle persone che operano in maniera semplice e chiare che a volte un incontro al bar può risolvere più problematiche di quanto lo possano fare 10 procedure (lo dice un grande della qualità che è Donald Berwick). Altresì anche se mi lamento (noi in IEO abbiamo oltre 3000 documenti in controllo – sic!) il sistema documentale rappresenta l'elemento base della clinical governance (scrivi cosa fai, fai quello che scrivi) perché è dalla differenza tra ciò che è scritto e la realtà molte volte nasce il problema o il rischio. Certo che c'è un mondo auspicabile (non certo) che è ciò che viene scritto nelle procedure – ma se non si abbina una verifica dell'attuazione diventano vuoti fogli di carta per cui non vale la pena perdere tempo ne a scriverli ne a leggerli.

Quindi cosa propongo: documenti brevi, essenziali, mirati alle pratiche dove la variabilità è alta e il rischio è alto per il paziente o per l'operatore. Ma soprattutto che la diffusione sia svolta con incontri dove le cose sono spiegate agli operatori (che hanno poco tempo da perdere) ed in ultimo che ci sia la verifica di quanto scritto e della sua efficacia.

Cito in ultimo Fassbinder che diceva che l'inizio della democrazia è quando si sono cominciate a scrivere le regole.

Un caro saluto

**Pier Luigi Deriu** – Istituto Europeo di Oncologia - Milano

**2 - Volevo dare un breve contributo alle dichiarazioni Precipe/Carugo apparse su Accademia News del 24/05/2012.** Penso che questo sia un vero contributo alla causa della Qualità, in quanto il Prof. Precipe porta il suo contributo e la sua esperienza mentre il Dr. Carugo descrive la Qualità oggi e quella del domani e la strada da seguire per cercare di raggiungerla. A mio avviso non è una polemica fine a se stessa, qualche spunto di revisione o di leggera deviazione dell'indirizzo Qualità il Prof. Precipe l'ha esplicitata. Penso che questa discussione costruttiva (per essere consapevoli del lavoro che facciamo nei Laboratori per la Qualità) sia molto utile.

Cordiali saluti

**Alessandrini Francesco** - P.O. Oglio-Po

Azienda Ospitaliera di Cremona

**3 - Caro Carugo,**

Io non sono iscritto all'Accademia, ma leggo sempre con molta attenzione le newsletters.

Le sono anche debitore del dono della sua storia della medicina, le sono affezionato, anche se lei, probabilmente, non si ricorderà di me (la ho conosciuta in occasione di un corso qualche anno fa). Leggo l'ultimo notiziario (24/05) e mi soffermo sui pensieri di Lorenzo Precipe e sulla sua risposta. Sono perplesso. Io sono della generazione di mezzo, ho 48 anni, e non mi riconosco più in questa mistificazione qualitativa all'italiana. Badi bene: non parlo del suo progetto e della grande passione che c'è dietro il suo lavoro, se il sistema viaggiasse sulla sua nave, io non esiterei ad imbarcarmi e non avrei nulla da osservare, ma non è così. Io un poco di mondo lo ho visto, nel lontano 1994, a Londra, e dieci anni più tardi in Belgio; è poco, si dirà, ma no, no: io a Londra ho vissuto e lavorato un anno, in Belgio un mese. Nei due casi non ho percepito il peso di un sospetto che invece qui in Italia si è costruito e si mantiene: qui noi siamo sotto accusa, si ha la

sensazione che ci si chieda di giustificare tutto quel che facciamo supponendo che verosimilmente non lo faremo appropriatamente, questo costringe ad impiegare molto del nostro tempo a tentare di dimostrare che non siamo dei ciarlatani, il certificato dovrebbe provarlo, ma spesso non basta, inoltre sulla sanità pubblica si è sparso del fango per favorire l'accesso a un privato che spesso non era migliore, ma meglio pubblicizzato (e meglio finanziato con denari pubblici). Sì, mi sembra difficile sopportare il ruolo di chi deve dimostrare di essere all'altezza in competizione con un privato che dispone di risorse dieci volte superiori, spesso ottenute (come si è visto nel virtuoso sistema lombardo) in modo non proprio trasparente. Praticamente tutto il contrario di quel che avviene all'estero (quasi dappertutto) dove, se uno è un ciarlatano, è improbabile che possa essere certificato, e le cliniche che non ce la fanno, chiudono. Sembra banale ma non lo è, perché da noi, quella carta di cui parla Prencipe fa la differenza, e tra qualche mese, con le novità sul sistema ECM la situazione sarà ancor più pesante: saremo misurati un tanto al Kg, e poco conterà quel che effettivamente otterremo in termini di salute per il paziente, la cui "soddisfazione", sovente, non coincide con quel che in scienza e coscienza si DEVE fare. Comunque grazie di tutto.

**Paolo Fociani** – Osp. Sacco, Milano

**4 - Qualche parola sull'intervento di Lorenzo Prencipe a propositi dei "documenti":** non condivido il pessimismo sia delle sue premesse che delle sue conclusioni, ma ne comprendo le ragioni di fondo, poichè è una realtà di fatto che sia troppo diffusa l'abitudine ad identificare il Sistema di Gestione per la Qualità con il Sistema dei Documenti della Qualità, e/o che non sempre questo è adeguato alle necessità di quello. Di ciò potrei proporre alcune evidenze, ben sapendo che tanti altri potranno portare le loro:

**la ridondanza dei documenti:** spesso i documenti vengono prodotti anche quando non servono, anche per descrivere attività già ben consolidate, conosciute e (soprattutto) applicate da tutti; ho chiara memoria che la Norma non chiede di produrre un documento per ogni attività, ma di avere a disposizione i documenti che servono all'Organizzazione (che dovrebbe avere la capacità di individuarli con discernimento)

**il contenuto dei documenti:** mi è accaduto spesso di leggere prolissi documenti che dovrebbero descrivere un processo, senza trovarvi una traccia ben ordinata di quali siano per quel processo gli obiettivi che si vogliono conseguire, quali le risorse che vi sono impegnate, quali le responsabilità coinvolte, quali gli indicatori da misurare (talvolta non vi ho trovato neppure le attività da svolgere)

**la qualità grafica dei documenti:** la "faccia" che un documento presenta al potenziale lettore è il primo incentivo (o il primo deterrente) a procedere nella sua lettura; in ogni caso, produrre documenti di buona qualità grafica è anche un segno del rispetto che è dovuto a chi dovrà (o vorrà ) leggerli

**la burocrazia dei documenti:** talvolta si arriva a prevedere fino a tre-quattro-cinque firme su ogni documento, finanche una firma per "verifica di conformità alla Norma ISO" (ho letto attentamente la Norma, ma non vi ho trovato nessuna traccia di requisiti sulla forma che devono avere i documenti); ho anche avuto esperienza di un documento importante e molto atteso, rimasto fermo per mesi (o forse per anni) perchè non vi era accordo su chi dovesse apporvi le tante firme che vi erano richieste

**la diffusione dei documenti:** di solito un documento si considera "diffuso" quando il RQ è faticosamente riuscito a portare a casa una "lista di distribuzione" con la firma di tutti gli Operatori; a parte l'ovvia considerazione che una firma non garantisce dell'effettiva disponibilità, conoscenza ed applicazione del documento, si rischia di dedicare più tempo alla gestione delle "liste di distribuzione" che non dei documenti stessi; spero che sempre più si utilizzi una distribuzione informatizzata dei documenti, che dovrebbero arrivare "on line" direttamente al posto di lavoro di ogni Operatore

**l'uso improprio del "fare un documento"**: sono innumerevoli le occasioni in cui, posti di fronte ad una non-conformità, si dichiara come "causa" il fatto che "manca una procedura scritta", e come "azione correttiva" che "si procederà a scrivere un documento di procedura"; con ciò possiamo facilmente "chiudere" la non conformità" (accontentando l'Auditor ed aumentando la pleora dei nostri documenti) ma raramente andiamo ad incidere sul processo reale che non sta funzionando bene

Fino a questo punto, la responsabilità attiene in gran parte al RQ, che dovrebbe in primo luogo saper vincere la tentazione (sempre in agguato) all'autoreferenzialità; se poi, anche un buon Sistema Documentale (ovvero non ridondante, pregno di contenuti utili, gradevole alla lettura, non burocratico, ben diffuso, propriamente utilizzato) viene ugualmente ignorato dagli Operatori, allora per davvero il problema da risolvere risiede "nel manico", ovvero nella Direzione dell'Organizzazione.

Ciao a tutti

**Fabio Della Fiorentina** – Bergamo

### **SEMINARIO SULLA MOVIMENTAZIONE PAZIENTI... E NON SOLO**

EPM (Ergonomia della Postura e del Movimento) (EPM) - emanazione della Fondazione Don Carlo Gnocchi ONLU, l'Università degli Studi di Milano, Fondazione IRCCS Ospedale Maggiore Policlinico-Mangiagalli-Regina Elena di Milano) organizza un Seminario su "LA PREVENZIONE E GESTIONE DEL RISCHIO DA SOVRACCARICO BIOMECCANICO: LA PAROLA ALLE IMPRESE E NON SOLO".

In particolare il seminario tratterà il tema degli Ospedali e della movimentazione dei pazienti (MAPO)

Il Seminario si terrà a Milano nelle giornate del 14 e 15 giugno 2012.

La sede è quella abituale dell'Università Statale - Aula Pio XII (centro Schuster) in Via S. Antonio, 5 – Milano.

Si prevedono 400 iscritti con una folta partecipazione internazionale.

Cordiali saluti a tutti i soci

**Daniela Colombini** - Milano

### **RUBRICA: L'INSEGNAMENTO DEI NOSTRI MAESTRI**

Ho letto questo articolo su una rivista online. E' adattissimo per questa rubrica. Maestro è infatti colui che ci insegna non solo nozioni, ma stili di vita. E per questo motivo un maestro non ha età. Andrea è quindi un grande maestro...

*"Ambassador of good will". **Andrea Ravizza** ha 12 anni, e anche se non ha mai visto l'Africa è molto conosciuto in Somalia, a Galkayo nella regione del Puntland. Lì la sua foto campeggia davanti all'ingresso della Pediatria, a lui intitolata, con sotto una targa di ringraziamento. Questo ragazzo di Stezzano, un comune di quasi 13 mila anime nella Bergamasca, per i somali del Puntland è un baby-mecenate a cui rendere onore, con tanto di visita ufficiale del ministro della Sanità e consegna di pergamena durante una cerimonia allestita in grande stile a scuola.*

*Da quando aveva 5-6 anni Andrea rinuncia ai regali che di solito si ricevono per i compleanni, a Natale nel giorno di Santa Lucia, in occasioni speciali come la prima comunione. Fa convertire l'equivalente in dollari dal papà e li spedisce, destinazione Puntland. A oggi ha inviato 6 mila euro: soldi che i camici bianchi somali hanno trasformato in strumenti salvavita per i piccoli pazienti dell'ospedale regionale di Galkayo, a 200 chilometri da Mogadiscio, e che sono serviti persino per ristrutturare l'intera ala che ospita la Pediatria. Con le paghettoni di Andrea sono stati comprati letti, montati infissi in alluminio, vetri e porte che fino a quel momento erano un miraggio. Ora i bambini del*

*Puntland hanno un luogo dignitoso dove curarsi.*

*E per il piccolo bergamasco si è mosso persino il ministro della Sanità del Puntland, Ali Abdullahi Warsame, che accompagnato dal neurochirurgo Mohamed Jama Salad, presidente della Puntland medical association, ha voluto insignire Andrea del titolo di 'Ambassador of good will'. La cerimonia si è tenuta oggi nella scuola media Francesco Nullo di Stezzano. Vi ha partecipato persino il sindaco ed è stato proiettato un filmato per mostrare ai compagni di Andrea il 'miracolo delle paghette'. Diretto a Ginevra per un convegno mondiale, il rappresentante politico del Puntland ha deciso di fare una tappa in Lombardia, principalmente per premiare Andrea.*

## **GLI AFORISMI DELL'ACCADEMIA**

- **Può importarci poco degli uomini, ma abbiamo bisogno di un amico. - Proverbio Cinese**
- **La diplomazia è l'arte di permettere ad un altro di fare a modo tuo. - David Frost**
- **Ama tutti, credi a pochi e non far del male a nessuno. - William Shakespeare**
- **Amore e tosse non si possono nascondere. - Ovidio**
- **L'ignoranza è temporanea, la stupidità è per sempre. - Anonimo**
- **Un uomo che medita la vendetta, mantiene le sue ferite sempre sanguinanti. - Francis Bacon**
- **L'animo umano è fin troppo pronto a scusare le proprie colpe. - Tito Livio**
- **Se vuoi offendere un avversario, lodalo a gran voce per le qualità che gli mancano. - Ugo Ojetti**
- **Di tutte le cose che la saggezza procura per ottenere un'esistenza felice, la più grande è l'amicizia. - Epicuro**

## **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 **1.954** persone unite dallo stesso interesse: la qualità – formalizzata o meno – in sanità (altre 97 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 5.900) 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, odontoiatria, 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](mailto:qualitologia@qualitologia.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 gli iscritti all'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