

DAL GRUPPO DI LAVORO SULLE COMPETENZE PROFESSIONALI

Il giorno 26 aprile si è riunito il GdL dell'Accademia sulle competenze professionali. Da parte di Marco Caranti e Daniele Ruzza è stata presentata la versione finale del software gestionale che verrà – nella versione base – messo a disposizione dei soci in un futuro molto prossimo. E' stato deciso di effettuare la sperimentazione presso i centri che si erano proposti. Questa sperimentazione avverrà dopo una riunione a Milano per l'addestramento all'uso del programma (ovviamente verrà predisposto anche un manuale di istruzioni all'uso in formato online). Chi si è proposto verrà contattato al più presto. Se qualcun altro vorrà aggregarsi, sarà il benvenuto... La sperimentazione online si avvarrà del supporto elettronico per il superamento sia delle obiezioni che delle eventuali difficoltà d'uso. Successivamente il software sarà disponibile in formato base e il link sarà utilizzabile inizialmente esclusivamente da parte dei soci dell'Accademia. Eventuali personalizzazioni saranno fornite con rapporti individuali tra la softwarehouse e il richiedente. Attualmente sul database sono già disponibili le competenze professionali per Auditor, Referente qualità, coordinatore infermieristico, infermiere, OSS, fisioterapisti. Senza alcun problema potranno essere inserite altre figure professionali, direttamente dall'utilizzatore del software (dal tecnico di laboratorio al chirurgo all'amministrativo, a...). Le competenze – al di là delle anagrafiche indispensabili – sono relative a quelle di base, quelle trasversali e quelle professionali. Esiste ovviamente una valutazione di merito - dal neoassunto fino all'esperto - valutazione che viene espressa in punteggi da 0 a 4, per ogni tipologia di competenza.

Per esemplificare, le competenze di base sono relative all'informatica e all'organizzazione aziendale. Quelle trasversali sono nell'area gestionale, relazionale e innovativa. Quelle delle competenze tecnico professionali sono ovviamente legate al ruolo specifico.

Pensiamo di aver fatto un bel lavoro, non facile, visto l'argomento, ma assai motivante per chi ha partecipato. Un ringraziamento quindi ai soci che hanno apportato il loro prezioso contributo in questo effervescente gruppo:

Marco Caranti e Daniele Ruzza (Rovigo), **Marina Bertoli** (Esine), **Anna Cremaschi, Maddalena Degani e Beatrice Neotti** (Treviglio), **Adele Rulli e Maria Di Sciascio** (Chieti), **Mario Faini** (Progea-JCI Milano)

SULL'UTILITA' DELLA CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE

Nel periodo 2011-2013 sono stati pubblicati su Accademia News autorevoli interventi (di Prencipe, La Gioia, Locont e Brusadin) riguardanti la validità della Certificazione e suoi costi. A tal proposito abbiamo individuato una pubblicazione che ci sembra significativa e utile per proseguire nella discussione.

Si tratta di un rapporto di Customer Satisfaction elaborato dall'Istituto di Certificazione della Qualità CERTIQUALITY.

L'indagine ha interessato un campione molto ampio dell'Organizzazione Clienti

CERTIQUALITY: dopo una prima ricerca pilota, avente lo scopo di testare il questionario,

sono state intervistate 800 Aziende scelte casualmente fra i Clienti CERTIQUALITY, secondo un piano di campionamento costruito in modo da garantire una rilettura dei risultati per i diversi servizi offerti da CERTIQUALITY e per i diversi settori merceologici nei quali l'Istituto opera. Le interviste telefoniche sono state realizzate con metodologia CATI presso il centro telefonico IPSOS sito in via Temperanza 6 a Milano, dal 9 marzo al 3 aprile 2009. Il questionario, per assicurare piena libertà nella risposta, garantiva la possibilità di rispondere in forma anonima, modalità che è stata utilizzata nel 37.2% dei casi. Tutti i giudizi di soddisfazione sono calcolati proponendo ai rispondenti una scala di valutazione che prevede un punteggio da 1 a 10, dove 1 significa "per niente soddisfatto" e 10 significa "completamento soddisfatto". In quasi il 30% delle interviste ha risposto direttamente il titolare dell'Azienda, per il 64% ha risposto un dipendente - il responsabile o coordinatore di qualità, ambiente o sicurezza - e nel restante dei casi un collaboratore esterno incaricato di seguire i processi certificativi.

Invito a porre particolare attenzione alla affermazione "Rende la nostra Azienda più efficiente" con voto medio 7,9% TOP (9-10) del 25,9%. Avendo presente che la ISO 9000 del Dicembre 2005 definisce l'Efficienza: Rapporto tra i risultati ottenuti e le risorse utilizzate per ottenerli, misura quindi il rapporto tra le prestazioni di un sistema e l'insieme delle risorse impegnate per il loro raggiungimento. Risulta evidente che il Sistema di gestione della Qualità e la sua Certificazione contribuiscono alla ottimizzazione dei processi con conseguente abbassamento dei costi.

I risultati completi dell'indagine sono consultabili sul sito www.certiguquality.it (brochure). Dalla nostra esperienza ormai pluriennale di Laboratorio Privato di media entità con Certificazione dal 2000, ed un periodo di interiorizzazione del "Sistema" di circa 2 anni, possiamo confermare quanto elaborato evidenzi e tutti i vantaggi che ne sono derivati alla nostra struttura nel suo complesso.

Un saluto a tutti i Soci

Giuseppe Pellegrini - Laboratorio Beta - Osimo

RISPOSTA ALLA RICHIESTA SUI CARICHI DI LAVORO

Tento di suggerire delle soluzioni, precedute da due "step" che ritengo fondamentali per risolvere il problema:

STEP 1

- scindere il processo nelle singole fasi (es. accettazione campioni, esecuzione prova, inserimento dati, controllo dati, validazione, refertazione, archiviazione)

STEP 2

- per ciascuna fase calcolare il tempo necessario: l'esecuzione della prova andrebbe suddivisa in tutte le fasi salienti che la contraddistinguono (es. preparazione reattivi qualora previsto, esecuzione vera e propria, controllo dati, ...). Purtroppo non è possibile fornire un tempo medio valido per tutti i laboratori perchè troppo dipendente dall'organizzazione interna (n° operatori addetti, livello di informatizzazione, attrezzature, ecc.). Il tempo medio andrebbe calcolato "cronometrando" gli operatori (brutta cosa) o, in alternativa, calcolando più semplicemente (e con meno ansia per gli operatori) il tempo che impiega il campione a transitare da un'area all'altra (es. dall'accettazione all'area di prova; dall'area di prova alla segreteria per la refertazione, dalla segreteria all'archivio).

La somma dei vari tempi dà il tempo medio totale per eseguire una prova (dall'accettazione all'archiviazione della pratica).

E' un lavoro certosino che comunque, una volta fatto, va rivisto solo in caso di variazioni

organizzative significative.

A questo punto si può procedere:

soluzione 1: predisporre moduli di registrazione nei quali ciascun operatore appone firma/sigla per la parte di prova eseguita; poichè è già stato calcolato il tempo medio basta moltiplicare il n° delle fasi/campioni eseguiti per il tempo e si hanno i carichi di lavoro. La registrazione di chi fa cosa, tra l'altro, deve essere attuata nei laboratori accreditati ACCREDIA, per cui i moduli di registrazione tornano utili anche per dare evidenza della tracciabilità del risultato e del controllo sul processo.

soluzione 2: se si dispone di un LIMS efficace tutto ciò è molto più semplice, perchè è possibile tracciare ciascun operatore e ciascuna fase di prova, con i vari tempi.

soluzione 3: semplificando al massimo si può utilizzare l'intervallo compreso tra la data di accettazione e quella di archiviazione (o refertazione) prendendo come riferimento un numero significativo di campioni simili.

Antonia Crippa - LSP Bergamo

PATIENT CENTERED CARE - PER UNA NUOVA ORGANIZZAZIONE DEGLI OSPEDALI

Riceviamo e volentieri diffondiamo...

Patient Centered Care è momento per discutere su come l'organizzazione può focalizzarsi sulle esigenze del paziente, per valorizzare le importanti esperienze in atto nel nostro Paese, per conoscere le esperienze internazionali. Planetree è un'organizzazione no profit, leader internazionalesui temi della Patient Centered Care. Insieme a Progea ha organizzato a Milano il 18 giugno un convegno ECM nazionale dedicato a umanizzazione e Patient Centered Care, a cui parteciperanno importanti relatori italiani ed internazionali, per dare voce alle esperienze e all'esigenza di andare verso organizzazioni davvero orientate ai bisogni del paziente. Per maggiori informazioni clicca qui: <http://www.planetree.it/>

EMBLEMATICO...

Riporto parte di un articolo di **Francesco Alberoni**, sulla leadership... Da meditare, assieme all'aforisma che troverete più sotto

La grandezza di un leader non dipende da una sola capacità ma da un insieme di qualità che non sono mai nemmeno le stesse, perché sono diversi i popoli e le circostanze storiche che deve affrontare. Eppure alcune caratteristiche sono comuni.

Una qualità fondamentale del grande leader è l'intelligenza fulminea che gli consente di identificare subito il punto essenziale del problema, mentre gli altri si perdono su particolari irrilevanti. Inoltre, di solito, ha una grande sensibilità sociale, accoglie le emozioni della gente che si sente amata da lui e che lo ama.

Egli possiede sempre una straordinaria energia interiore, una vera passione di fare a cui si unisce una tenacia incrollabile e una fiducia in se stesso che gli consente di cadere cento volte e di rialzarsi e ricominciare. Il grande leader sa valutare gli uomini e sa circondarsi di persone di valore. Chi non lo fa, alla fine mostra una debolezza che gli può essere fatale. Egli sa anche stabilire forti amicizie e alleanze preziose e riesce a stringere attorno a sé un gruppo di fedeli che credono ciecamente in lui. Inoltre sa ascoltare, essere duttile ed è capace di convincere e sedurre chi la pensa in modo diverso da lui. Ma è anche capace di dire un no irrevocabile e di resistere alle pressioni che gli vengono fatte per fargli cambiare idea. I grandi leader sanno anche fare patti chiari e rispettano la parola data, acquistando

così credito e fiducia fra i loro pari.

GLI AFORISMI DELL'ACCADEMIA

- **I managers sono persone che fanno le cose bene. I leaders, invece, sono persone che fanno le cose giuste.** - Warren Bennis
- **Dobbiamo diventare il cambiamento che vogliamo vedere.** - Mahatma Gandhi
- **La cortesia è per la natura umana quello che è il calore per la cera.** - Arthur Schopenhauer
- **Non basta avere un buon cervello; occorre anche la capacità di usarlo bene.** - Renato Cartesio
- **Se facessimo tutte le cose di cui siamo capaci, saremmo letteralmente stupiti di noi stessi.** - Thomas Edison
- □ □ **Potete trovare soluzioni ai problemi complessi semplicemente dividendo il problema in problemi più piccoli.** - Philip B. Crosby
- **Una persona priva di informazioni non può assumersi responsabilità; una persona a cui sono state date informazioni non può che prendersi delle responsabilità.** - Jan Carlzon
- **Insegna a tuo figlio ad ascoltare: a parlare imparerà da solo.** - Benjamin Franklin

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 **2122** persone unite dallo stesso interesse: la qualità – formalizzata o meno – in sanità (altre 90 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 6.000) 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](#), [anestesiologia](#), [medicina interna](#), [oculistica](#), [otorino](#), [odontoiatria](#), [fisioterapia](#), [riabilitazione](#), [neurochirurgia](#), [angiologia](#), [ortopedia](#), [RSA](#), [DH oncologico](#), [nutrizione artificiale](#), [poliambulatori](#), [medicina nucleare](#), [biologia molecolare](#), [virologia](#), [laboratorio sanità pubblica](#), [neurologia](#), [analisi delle acque](#), [HACCP](#), [approvvigionamento](#), [ufficio tecnico](#), [senologia clinica](#),...). 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

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). 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