

**RISULTATI DEL QUESTIONARIO DI CUSTOMER SATISFACTION
SULL'ACCADEMIA**

Cari Soci, innanzitutto spero che le vostre (eventuali) vacanze siano state trascorse in relax, salute e allegria.

Per quel che mi riguarda, mi sono goduto una Milano vuota e silenziosa. Ho avuto tempo e modo di rivedere la nostra Accademia, anche alla luce dei risultati del questionario di Customer Satisfaction, che vi allego qui sotto.

Hanno risposto in 53 colleghi. Non tutti hanno risposto a tutte le domande poste. In particolare non ho potuto effettuare le valutazioni sugli argomenti relativi ai settori di interesse, essendo i ritorni estremamente frazionati e non statisticamente valutabili, come del resto dovevo attendermi considerando l'eterogeneità delle attività dei soci...

	IMPORTANZA (0-4)	SODDISFAZIONE (0-6)
PAGINE INTERNET		
Facilità d'accesso	3,8	5,4
Facilità di ricerca documentazione	3,7	4,9
Completezza di informazioni	3,7	5,1
Utilità per la sua attività	3,6	5,1
Adeguatezza con la propria esigenza informativa	3,5	5
Utilità per la conoscenza del settore	3,7	5,1
Novità dell'informazione	3,7	5,1
GIUDIZIO COMPLESSIVO	3,8	5,2
QUALITA' DELLA DOCUMENTAZIONE PER CAPITOLO		
ATTIVITA' CULTURALI	3,6	5,2
NOTIZIARI	3,9	5,5
FORMAZIONE	3,7	5,1
DOCUMENTAZIONE DI SGQ	3,7	5,3
ACCADEMIA NEWS		
Frequenza di spedizione	3,8	5,7
Qualità dell'informazione	3,8	5,6
GIUDIZIO COMPLESSIVO	3,8	5,6
ATTIVITA' FORMATIVA		
Scelta degli argomenti presentati	3,9	5,3
Durata delle presentazioni	3,8	5,3
Utilità per la sua attività	3,9	5,6
Adeguatezza con la propria esigenza formativa	3,8	5,3
Utilità per la conoscenza del settore	3,9	5,6

Novità dell'informazione	3,9	5,4
Facilità di ascolto	3,9	5,5
Qualità dei mezzi (lucidi, diapositive, etc)	3,9	5,2
GIUDIZIO COMPLESSIVO	3,9	5,4

GLOBALMENTE L'ACCADEMIA DI QUALITOLOGIA **3,9** **5,5**

Tutto considerato, i risultati evidenziano un sostanziale apprezzamento per quello che stiamo facendo. Il punto più critico sembra essere quello relativo alla **facilità di accesso alla documentazione**, ma per migliorare questo aspetto vi ricordo che nel capitolo DOCUMENTAZIONE dell'area riservata ai soci è già stato inserito un sottocapitolo denominato VARIE, ove verranno immessi documenti di recente arrivo. E qui rimarranno per circa tre mesi, successivamente essi saranno ridistribuiti nei capitoli di più specifica competenza. L'obiettivo è quello di rendere più rapido il download degli ultimi contributi. Ringrazio i soci che ci hanno inviato il questionario compilato...

PILLOLE DI STORIA DELLA MEDICINA

- La "Gazzetta delle Scoperte" il 16 luglio del 1885 pubblica un articolo che inizia così: "Un biologo francese, Louis Pasteur, è riuscito per la prima volta al mondo a vincere una malattia contagiosa come la rabbia, sperimentando una tecnica da lui ideata e chiamata "vaccinazione". E un bambino alsaziano di nove anni, Joseph Meister, oggi gli deve la vita". Meister diventerà il custode dell'Istituto Pasteur e morirà per difendere l'edificio dal saccheggio nazista.
- Il barone Dominique Jean Larrey nel 1792 è il chirurgo capo della Grande Armata di Napoleone Bonaparte. Erede di Paré, è considerato il padre del moderno concetto di ambulanza. Fin dalle sue prime esperienze sul campo di battaglia inizia, proprio quest'anno a progettare la sua "ambulanza volante", così chiamata in quanto viene schierata come l'artiglieria volante. E' il primo mezzo adibito al trasporto dei feriti con criteri di costruzione che prevedono un sistema ammortizzante e condizioni igieniche garantite dal ricambio d'aria. Larrey fa costruire due carri distinti, uno a due ruote per il trasporto di due feriti e utilizzato su terreni pianeggianti, e uno a quattro ruote che trasporta fino a 4 feriti distesi. La grande innovazione del Larrey è di aver progettato dei carri costruiti specificatamente per trasportare feriti. Inoltre egli intuisce che un intervento rapido consente di salvare più vite senza attendere la fine della battaglia per recuperare i superstiti come avveniva solitamente. Il sistema di soccorso dei francesi sarà completato da Percy, collega di Larrey, che costruirà un carro chiamato "wurst" con il quale i chirurghi seguono le ambulanze. Vengono inoltre creati corpi di barellieri ed infermieri assegnati alle "ambulanze volanti". Il sistema sarà messo a punto e presentato a Napoleone ed al suo Stato Maggiore nel 1797 a Udine, al termine della Campagna d'Italia.
- Il 250 d.C. è l'anno della nascita della prima scuola di medicina atzeca di Monte Albán, vicino a Oaxaca. Qui si trovano incisioni anatomiche, tra cui un intervento di parto cesareo, così come descrizioni di differenti interventi minori, come estrazioni dentarie, riduzione di fratture o drenaggio di ascessi. Tra gli aztechi esisteva una differenza tra il medico empirico (l'equivalente del barbiere tardiomedioevale) o Tepatl' ed il medico sciamano Ticitl, più versato in procedure magiche. Anche alcuni

guaritori si potevano specializzare in aree concrete, di cui si trovano esempi nel codice Magliabecchi, come la fisioterapia, l'ostetricia o la chirurgia. Il traumatologo o riduttore di ossa, era conosciuto come Teomiquetzan, esperto soprattutto di ferite o di traumi prodotti nel combattimento. La Tlamatlquiticitl od ostetrica, seguiva la gravidanza, però poteva effettuare delle embriotomie in caso di aborto. È da segnalare l'uso della ossitocina (stimolante della contrazione uterina), presente nella pianta Cihuapatl.

(estratto da: Beppe Carugo - Breve storia della medicina, della diagnostica e delle arti sanitarie: fatti, scoperte scientifiche, curiosità e altro... – Bozza terza edizione, 2018)

GLI AFORISMI DELL'ACCADEMIA

- **Il ricordo ha bisogno della malinconia per avere tutto il suo profumo.** – A. Barratin
- **L'eleganza è la sola bellezza che non sfiorisce mai.** – A. Hepburn
- **Non è un grande uomo chi sa molto, ma chi ha molto meditato.** – L. Settembrini
- **Disordine esterno manifesta disordine interno.** - Adelina
- **La creatività è contagiosa. Trasmittila.** – A. Einstein
- **L'ordine è il piacere della ragione, ma il disordine è la delizia dell'immaginazione.** – P. Claudel
- **Una casa senza giardino è come un vestito senza tasche.** – S. Cutrupi
- **L'amore è composto da un'unica anima che abita due corpi.** - Aristotele
- **Le mani che aiutano sono più sante delle labbra che pregano.** – R.G. Ingersoll

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 **2670** persone unite dallo stesso interesse: la qualità – formalizzata o meno – in sanità (altre persone ricevono il notiziario per conoscenza). Abbiamo come obiettivo principale la condivisione di esperienze pratiche nella costruzione del Sistema di Gestione. 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 – **gratuita**, ndr - 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. Nel capitolo riservato ai soci della Documentazione sono disponibili circa 2500 documenti di sistema suddivisi in 40 capitoli, 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, anestesiology, mediazione interculturale, 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, ambiente, approvvigionamento, ufficio tecnico, senologia clinica, PDTA, ISO9001:2015,....**). Non tutta la documentazione per la costruzione dei SGQ è però in rete. Molti altri modelli documentali sono disponibili gratuitamente su richiesta e sono relativi alle attività sanitarie sopra menzionate. 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, in accordo con il Regolamento EU 2016/679 (GDPR del 27.04.2016)**. 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 solamente dai soci dell'Accademia, 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). **La informiamo che la compilazione che ha effettuato del Modulo di adesione all'Accademia non contiene dati sensibili, e risponde ai requisiti del GDPR in vigore dal 25 maggio 2015. Può scaricare il regolamento dal link <https://www.mzcongressi.com/documenti/privacy-it.pdf>**. Se desidera disiscriversi, invii a questo indirizzo mail la sua richiesta.

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.