



ACCADEMIA DI QUALITOLOGIA “BEPPE CARUGO”

NEWSLETTER nr 304 – 16 Aprile 2020

Cosa deve essere la Qualità per l'Accademia di Qualitologia?

Spunti per l'avvio di una discussione di. R. Porta

Quando i più vecchi fra noi hanno cominciato a parlare di qualità, la nostra attenzione era centrata sulla capacità nostra e delle nostre organizzazioni di rispondere ai bisogni del paziente; si diceva “fare le cose giuste al paziente giusto nel momento giusto”. Poi abbiamo iniziato a parlare di standard nell'erogazione di prestazioni e nell'organizzazione dei servizi. Partendo dall'esperienza dell'accreditamento istituzionale per arrivare a quello “d'eccellenza”, era individuato come presupposto per un buon funzionamento delle strutture il possesso e il rispetto di standard organizzativi e tecnico professionali, cogenti e non, collegati a buone pratiche ed evidenze e alla formazione continua degli operatori.

Abbiamo lavorato per sviluppare sistemi di autovalutazione, di controllo e verifica interna; abbiamo importato modelli e sistemi che ci potessero aiutare a riorganizzare le nostre strutture e a garantirne il miglioramento continuo e, cercando di avere una visione unitaria delle nostre organizzazioni, abbiamo introdotto il concetto di sistema di gestione integrato. Sempre ponendo l'attenzione alla capacità di rispondere ai bisogni di salute, non abbiamo mai smesso di concentrarci sulla gestione dei processi, sulla prevenzione degli incidenti e degli errori, e sulla garanzia della continuità del servizio.

Nel frattempo sono arrivati i concetti di azienda, sostenibilità, margine operativo, produttività... e siamo stati presi d'assedio da ingegneri, economisti, società di consulenza di direzione e strategica, da società di revisione ed esperti delle specie più diverse, quasi mai sanitari, che abbiamo pagato profumatamente, spesso per imparare da noi.

Ora ci guardiamo intorno e vediamo sistemi di gestione la cui finalità non è il benessere del paziente ma è dimostrare, sempre e comunque, che la propria organizzazione è la migliore, che non sbaglia mai e fornisce

sempre la prestazione migliore. Ciò che è accaduto e sta accadendo nella gestione dell'epidemia COVID-19 è emblematico.

Così come abbiamo visto raccogliere la customer satisfaction in modo che i risultati non potessero che essere positivi, ora anche a fronte delle più evidenti mancanze ed errori, si lanciano proclami di attestazione di efficienza e si scarica la responsabilità su chi è stato lasciato solo in prima linea. Nessuno ammette mai nemmeno per un momento di aver sbagliato qualcosa.

Sono stati sviluppati sistemi di gestione del rischio sanitario il cui unico fine era la tutela legale delle direzioni e nei quali il paziente è sempre stato visto come una controparte.

Sono state nascoste analisi e valutazioni che evidenziavano punti di debolezza e aree di fragilità che ora nell'emergenza sono esplose in tutta la loro drammaticità.

Sono state certificate strutture che presentavano risultati disastrosi con sistemi di gestione disegnati sulla carta e ora quelle stesse strutture hanno dimostrato quanto poco di eccellenza fossero.

Abbiamo visto sistemi di gestione autoreferenziati in cui le verifiche interne ed esterne dovevano per forza dimostrare che tutto andava bene, nei quali non esistevano non conformità ed errori e i risultati degli audit interni venivano dimenticati in fondo a qualche cassetto quando non sottoposti a "censura".

Ci è capitato di incontrare direzioni che in pubblico si riempivano la bocca con parole d'ordine del tipo: leadership, coinvolgimento, partecipazione, responsabilità sociale, impegno per i più deboli e poi applicavano al personale contratti capestro, non esitavano a praticare mobbing nei confronti degli "indesiderati", selezionavano le risorse utilizzando tutti i criteri possibili tranne quello del merito e della competenza e in ultimo fissavano obiettivi unicamente economici senza preoccuparsi di come fossero raggiunti.

Quanto stiamo pagando ora la mancanza di competenza nei ruoli chiave!!!

Il lavoro di chi si occupa di qualità e gestione del rischio è *diventato troppo spesso un rito privo di significato che porta alla costruzione di orpelli e sovrastrutture burocratico-documentali, che anziché supportare le attività rendono difficile l'operatività senza dare alcun reale beneficio alle organizzazioni.*

Tutti pontificano, pochi fanno, quasi nessuno si mette in discussione.

A questo punto dobbiamo domandarci:
ma noi che ci occupiamo di qualità, cosa stiamo facendo?

Basta con l'indifferenza e con la complicità!!!

L'Accademia si è sempre posta l'obiettivo di sviluppare e sostenere la cultura della qualità, **non limitiamoci alla sola raccolta di documenti**, che a questo punto rischiano di sostenere politiche sbagliate, **torniamo a riflettere, confrontarci e agire in modo coerente.**

Il costo della NON qualità di L. Prencipe

In questo periodo di Coronavirus, mi viene spontaneo fare qualche riflessione sulla Qualità, non sugli aspetti generali del termine, ma su un aspetto particolare che credo non tutti hanno approfondito: **il costo della NON qualità.**

In questi giorni possiamo avere esempi lampanti di un aspetto fondamentale della qualità: il costo della non qualità. Credo che noi tutti, attraverso i mezzi di informazione (a volte di disinformazione) e attraverso la conoscenza diretta di chi è sul fronte, possiamo constatare quanta non qualità si può osservare nel nostro sistema sanitario.

Attenzione. Non intendo parlare degli operatori, medici, infermieri, e tutto il personale; a questi va il nostro riconoscimento, la nostra gratitudine. La non qualità visibile a tutti, è quella degli alti dirigenti della sanità: a cominciare dal Ministero della Salute in tutte le sue componenti (segretari, sottosegretari, consulenti ecc.) e degli Assessorati regionali alla sanità. In Europa non siamo soli. Di recente è apparso un articolo violento contro la testa del sistema inglese da parte della rivista The Lancet. L'editore della rivista ha chiesto che tutta la dirigenza del NHS inglese sia dimissionata. **"La qualità è gratis" scrive Philip B. Crosby "è la non qualità che costa"**. Lo stesso autore afferma "la qualità viene dalla **prevenzione**, non dal rilevamento della qualità". Informare prima, provvedere agli acquisti necessari, impedire che alcune industrie strategiche andassero a produrre in Cina e altro. Dare risposte in tempi utili; gli esami di laboratorio non servono se arrivano a paziente deceduto. Per dare una approvazione per un tipo di mascherina non servono settimane. Dove erano i nostri super manager?

Chi paga i costi spaventosi di questa non qualità,
a partire dai più deboli,
siamo tutti noi.

SEGNALAZIONI DEI SOCI

L'amico Piero Fossati ci segnala questo sito.

<https://www.finddx.org/covid-19/>

È un sito in continuo aggiornamento sui nuovi test diagnostici per il Covid-19.

IL SITO NOVITA' E COMUNICAZIONI

In questi giorni, difficili per tutti, proseguiamo nello sforzo di far ripartire l'Accademia di Qualitologia. Ci siamo resi conto della necessità di aggiornare i dati e le credenziali dei soci. Molte mail inviate ci ritornano; la causa principale è il cambio nel corso del tempo degli indirizzi lavorativi di posta elettronica da parte delle diverse strutture di appartenenza o personali di singoli soci. Molti non hanno pensato di comunicarcelo. Inoltre i database più aggiornati erano gestiti direttamente da Beppe e non siamo riusciti a recuperarli.

Vi chiediamo di darci una mano e di avvisare i soci che conoscete di questa necessità. Se avete altri modi, usateli. Il vecchio ma utile metodo del passa parola funziona ancora.

Aiutateci ad aggiornare la lista dei soci.

Grazie di cuore.

Funzionamento e Aggiornamento del sito

In questi giorni stiamo testando il nuovo portale dell'Accademia la sua apertura è ormai prossima.

Per le comunicazioni e ogni richiesta rivolgersi a:

qualitologia@mzcongressi.com

AFORISMI

- ✓ Anche se il timore avrà sempre più argomenti, tu scegli la speranza. (Lucio Anneo Seneca)
 - ✓ La speranza ha due bellissimi figli: lo sdegno e il coraggio. Lo sdegno per la realtà delle cose, il coraggio per cambiarle. (Sant'Agostino)
 - ✓ La maggior parte delle cose importanti nel mondo sono state compiute da persone che hanno continuato a provare quando sembrava che non ci fosse alcuna speranza. (Dale Carnegie)
 - ✓ Non posso perdere l'unica cosa che mi mantiene vivo: la speranza. (Paulo Coelho)
 - ✓ Un vincitore è semplicemente un sognatore che non si è arreso. (Nelson Mandela)
 - ✓ Se la mattina non ci disvela nuove allegrie e, se per la notte non coltiviamo nessuna speranza, a che vale la pena vestirsi e spogliarsi? (Goethe)
-