

## **CONCORSO PER IL WORLD QUALITY DAY**

tiriamo fuori il bambino che c'è in noi e – con l'aiuto della nostra creatività - proviamo a rispondere a questa semplice ma impegnativa domanda:

### **QUALITA' E'...**

Facciamo vivere il termine qualità anche in senso emotivo, che ci riconcili con un mondo, quello del “qualitese” che talvolta ci appare arido, burocratico, sofferto. Coloro che vorranno rispondere a questo appello, inviino la loro proposta, il loro pensiero ad Accademia News. In forma anonima essi verranno raccolti e divulgati in un numero speciale di Accademia News il giorno 13 novembre, in occasione del World Quality Day. Sarete poi voi a votare il migliore, **che diventerà per un anno la bandiera della homepage di Accademia**. Ovviamente con il nome del vincitore... L'iniziativa è aperta non solo ai soci, ma ai loro familiari, agli amici, ai loro colleghi.

---

### **• ECM E QUALITA' DEL SERVIZIO SANITARIO**

Questa lettera è stata inviata l'8 ottobre da un operatore sanitario a Va' Pensiero, settimanale online del Pensiero Scientifico Editore. Mi sembra una proposta sensata e intelligente: riunisce formazione degli operatori, qualità del servizio e indicatori per misurare il miglioramento continuo. Forse ci sono spunti per l'Accademia di Qualitologia.

Ciao a tutti

**Mauro Zaniboni - Milano**

*E se si decidesse, una volta per tutte, di valutare l'ECM sulla base del miglioramento degli indicatori che misurano la qualità della salute in una definita popolazione servita dal sistema sanitario? Ma per fare ciò è necessario che sia stata effettuata una valida progettazione operativa delle attività, valida se parte dagli obiettivi di salute e dagli specifici indicatori di esito per misurarli.*

*Lo sviluppo della progettazione operativa permette di identificare gli indicatori di processo e di risultato, con i quali completare gli elementi disponibili per la valutazione. Se gli indicatori di esito non sono soddisfacenti o è da rivedere la progettazione operativa, oppure, è da rivedere la qualità nella pratica (con opportuni indicatori di risultato). Senza trascurare un problema gigantesco della sanità pubblica, che ne rappresenta la sua condanna a morte: i ceti sociali più svantaggiati sono più esposti alle pratiche inappropriate e meno esposti a quelle appropriate (opportuni indicatori di processo e di risultato specifici per condizione sociale - basterebbe il livello di istruzione - farebbero emergere con chiarezza il problema). La sanità pubblica trova la sua giustificazione se è in grado di ridurre gli effetti delle disuguaglianze sociali sulla salute.*

*Tutto questo per dire che programmazione, valutazione e aggiornamento professionale devono stare assieme. Separati, sono sterili esercizi e perdita di tempo. Chi opera deve pretendere di partecipare in modo trasparente alla progettazione operativa e deve essere attore principale della valutazione, a partire dalla autovalutazione, senza la quale non ha*

*efficacia la valutazione esterna, mediante la quale i pari si confrontano alla luce delle conoscenze scientifiche disponibili e con metodi appropriati.*

*Il punto è che chi opera nella sanità pubblica si trova a tradurre in domanda un bisogno percepito di salute, potenziale o in atto, fornisce la risposta e ne giudica l'efficacia: il rischio di conflitto di interesse e di autoreferenzialità è evidente. Ma il giudizio di efficacia è teoricamente impossibile nella singola operazione, perché è indisponibile la prova controfattuale. I processi vitali sono infatti irreversibili e non esiste certezza. La conoscenza scientifica è tale se, e soltanto se, è calcolabile la probabilità che sia falsa e il progresso scientifico si determina falsificando le "certezze" acquisite.*

*Solo il confronto tra gruppi, con i metodi epidemiologici appropriati, rappresenta il surrogato accettabile della non disponibile prova controfattuale e permette di arrivare a conclusioni di cui è calcolabile la probabilità che siano sbagliate. La riflessione sugli "errori" sollecita l'aggiornamento professionale e l'aggiornamento dei modelli appropriati di intervento, fino alla revisione dei paradigmi epistemologici che li sottendono. La trasparenza deve prevedere anche la costruzione della capacità della comunità di riconoscere come valutare la qualità della salute, che è apprezzabile solo a livello di comunità, a partire dalla osservazione se persistono differenziali di salute nelle stratificazioni sociali.*

*Questo approccio farebbe emergere con chiarezza l'esigenza del coordinamento a livello decisionale e l'integrazione e la sinergia a livello esecutivo. Un serio processo continuo di valutazione farebbe emergere immediatamente gli eventuali effetti dei conflitti di interesse e le speculazioni mercantili sulla salute.*

*L'eccellente contributo di Pisacane rappresenta la fondamentale condizione necessaria, la valutazione del miglioramento della qualità è la condizione sufficiente.*

**Michele Grandolfo**

*Reparto Salute della donna e dell'età evolutiva - Centro Nazionale di Epidemiologia, Sorveglianza e Promozione della Salute, Istituto Superiore di Sanità.*

## • **NOVITA' DA UNI – ENTE NAZIONALE ITALIANO DI UNIFICAZIONE**

**Giuseppina Ratti**, RGQ di Siemens Healthcare Diagnostics e attivo socio dell' Accademia, ci ha inviato un'indicazione importante su una attività di UNI. Da internet è stato scaricato il documento, qui sotto riportato:

### **Qualità nei servizi e soddisfazione del cliente: due presentazioni in anteprima riservate ai Soci**

Tutte le organizzazioni che operano secondo i principi di gestione per la qualità hanno come obiettivo - e si adoperano per superarlo - la soddisfazione del cliente. Purtroppo però la percezione del cliente non sempre è allineata all'impegno e alle promesse del fornitore, con la conseguente nascita di dispute che - se mal gestite - possono arrecare ingenti danni sostanziali e di immagine all'organizzazione.

La Commissione "Gestione per la qualità e tecniche di supporto" sta quindi portando a termine i lavori di definizione di una specifica tecnica nazionale e di adozione di due norme ISO per gestire al meglio alcuni strumenti di supporto per raggiungere l'obiettivo:

\* l'audit in incognito, metodo strutturato e pianificato per individuare la percezione ed il grado di soddisfazione del fruitore di un servizio, che valuta i fattori oggettivi riferiti all'efficacia e all'efficienza di una prestazione nel suo complesso (inclusi i prodotti eventualmente associati);

\* i codici di condotta per migliorare la soddisfazione del cliente e i processi di risoluzione delle dispute, utili per raggiungere gli obiettivi di soddisfazione del cliente stesso e per tramutare le "minacce" insite nei reclami irrisolti in altrettante "opportunità".

La specifica tecnica UNI TS 11312 "Linee guida per audit in incognito" e le norme UNI ISO 10001:2008 "Linee guida per i codici di condotta delle organizzazioni" e UNI ISO 10003:2008 "Linee guida per la risoluzione delle dispute all'esterno delle organizzazioni", che l'UNI pubblicherà nelle prossime settimane, sono i documenti che raccolgono e sistematizzano la materia.

Considerata l'importanza e l'interesse del tema l'UNI ha deciso di organizzare in collaborazione con ALINTEC - Punto UNI di Milano Centro - e la Camera di Commercio di Milano due eventi di "presentazione in anteprima" gratuiti e riservati ai Soci.

Il primo si terrà lunedì 17 novembre 2008 alle ore 14.30, presso Palazzo Turati, Sala Consiglio - Via Meravigli 9/b, Milano.

- **Anteprima UNI TS 11312. - Qualità nei servizi: linee guida per audit in incognito**

Parteciperanno all'incontro Silvana Rimoldi, Dirigente Alintec e Responsabile Punto UNI "Milano Centro"; Stefano Sibilio, Responsabile Divisione "Impresa e società" UNI; Giovanni Mattana, Presidente Commissione "Gestione per la qualità e tecniche di supporto" UNI; Ugo de' Sperati, Relatore del progetto di specifica tecnica UNI TS 11312. È previsto anche l'intervento di un rappresentante della Camera di Commercio di Milano.

Per partecipare è necessaria la registrazione, da effettuarsi compilando, entro il 12 novembre prossimo, l'apposito modulo online.

Il secondo appuntamento è in calendario sempre a Milano martedì 25 novembre 2008, nello stesso luogo (Palazzo Turati, Sala Consiglio - Via Meravigli 9/b) e allo stesso orario (ore 14.30).

- **Anteprima UNI ISO 10001 e UNI ISO 10003. Codici di condotta e risoluzione delle dispute: la via verso la soddisfazione del cliente**

L'incontro, oltre alla rinnovata presenza di Silvana Rimoldi, Dirigente Alintec e Responsabile Punto UNI "Milano Centro", Stefano Sibilio, Responsabile Divisione "Impresa e società" UNI e Giovanni Mattana, Presidente Commissione "Gestione per la qualità e tecniche di supporto" UNI, vedrà anche la partecipazione di Sergio Bini, Coordinatore Gruppo di Lavoro GL6 "Indicatori e comunicazione per la qualità" UNI. Previsto, anche in questo incontro, l'intervento di un rappresentante della Camera di Commercio di Milano.

Anche in questo caso è necessaria la registrazione, da effettuarsi entro il 12 novembre prossimo compilando l'apposito modulo online.

Questi nuovi incontri di presentazione in anteprima sono destinati ai responsabili delle aree commerciale, marketing, assistenza pre e post-vendita, legale, direzione, gestione per la qualità, audit, produzione.

Alla presentazione delle norme seguirà un dibattito che darà l'opportunità di approfondire specifici aspetti avvalendosi dell'esperienza di chi ha partecipato ai lavori di normazione.

- **JOINT COMMISSION SOTTOPROGETTO LOMBARDIA: MODIFICHE REGIONALI AGLI STANDARDS DEL TRIENNIO 2008-2010**

invio gli standard JCI ASL aggiornati con le ultime indicazioni/modifiche regionali. Mi farebbe piacere partecipare agli incontri sugli STD JCI.

Ciao a tutti i soci

**Marina Bertoli - Esine**

La tabella è un ottimo punto di partenza per le riflessioni di chi dovrà dare evidenza dell'applicazione degli standards. Sono comunque aperte le adesioni al Gruppo di lavoro su questo argomento.

Nel contempo tutti i documenti relativi alla JCI sono inseriti nel capitolo dell'area riservata ai soci DOCUMENTAZIONE-DOCUMENTAZIONE ARGOMENTI DI ATTUALITA'-GDL JOINT COMMISSION INT. Quest'ultimo con il titolo ESINE-2008-2010 autovalutazione

- **ALTRA TESI DA MARINA.**

Dopo quella sul "Sistema Qualità e professione infermieristica" **Marina Bertoli** di Esine ci ha inviato la sua prima tesi, che è un brillante compendio sulla teoria e sulla pratica del SGQ secondo norma ISO9001:2000. Il documento, dal titolo "IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITA' SECONDO LA NORMA ISO9001:2000" è scaricabile dal capitolo Attività Culturali. Sempre più si rafforza la conferma di Marina quale ragazza non solo preparata, ma disponibile nei confronti dagli altri.

- **GLI AFORISMI DELL'ACCADEMIA**

- **Ogni parte di te ha il suo valore, se solo l'accetti.** - S. B.Kopp
  - **Chi biasima gli altri, indirettamente loda se stesso.** - Thomas Browne
  - **Fra due spiegazioni scegli la più chiara. Fra due forme la più elementare. Fra due parole la più breve.** - Eugenio d'Ors
  - **I diplomatici tradiscono tutto, tranne le proprie emozioni.** - Victor Hugo
  - **Spesso chi vuole consolare, essere affettuoso ecc. è in realtà il più feroce dei tormentatori. Anche nell'affetto bisogna essere soprattutto intelligenti.** - Antonio Gramsci
  - **Tu dici che ami la pioggia, ma quando piove apri l'ombrello. Tu dici che ami il sole, ma quando splende cerchi l'ombra. Tu dici che ami il vento, ma quando tira chiudi la porta. Per questo ho paura quando dici che mi ami!** - Anonimo
  - **Moltissimi cuccioli di questi animali verranno portati via, squarciati e massacrati barbaramente. Colui che non rispetta la vita non la merita.** - Leonardo da Vinci
  - **Noi non ereditiamo la terra dai nostri antenati, ma la prendiamo in prestito dai nostri figli.** - Padri Fondatori, Pennsylvania
- 

Cordialmente  
Beppe  
348-8979002  
[beppe.carugo@mzcongressi.com](mailto:beppe.carugo@mzcongressi.com)  
[beppecarugo@virgilio.it](mailto:beppecarugo@virgilio.it)  
[www.qualitologia.it](http://www.qualitologia.it)  
[qualitologia@qualitologia.it](mailto:qualitologia@qualitologia.it)

Questo è un mezzo informativo aperto a tutti i gli iscritti ad Accademia News e ad Accademia di Qualitologia. 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. Qualsiasi uso non autorizzato delle informazioni in esso contenute è severamente proibito.

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.