

13 NOVEMBRE 2008: WORLD QUALITY DAY

CONCORSO

VOTA LA PIU' BELLA E INTERESSANTE

DEFINIZIONE DI QUALITA'

Ne sono arrivate una quarantina. Votate solo quella che vi sembra la più bella e densa di significato, inviandoci una mail con il numero di riferimento della vostra scelta. La definizione che risulterà la più votata diventerà per un anno la bandiera della homepage di Accademia. Ovviamente con il nome del vincitore...

1. **Qualità è l'intolleranza creativa dello status quo.**
2. **Qualità è il sorriso sul volto della persona che stiamo curando...**
3. **Qualità è soddisfare le esigenze di ogni età.**
4. **Qualità è un abito mentale coloratissimo, adatto per ogni taglia e per ogni stagione**
5. **Qualità sono rapporti etici e corretti tra professionisti e persone.**
6. **Qualità è far corrispondere le parole ai fatti.**
7. **Qualità sono i fatti che rispecchiano l'impegno.**
8. **Qualità è tradurre sistematicamente gli aggettivi in termini quantitativi.**
9. **Qualità è specchiarsi in limpide acque e accorgersi che il puledro di razza che è in noi ha perso le sembianze del mulo che si riteneva di essere.**
10. **Qualità è compiere correttamente le azioni dettate dai verbi seguenti: Progettare, pianificare, scegliere, attivare, eseguire, controllare, verificare, analizzare, confrontarsi, adeguarsi rapidamente ai cambiamenti e.... non nascondere mai il nostro lato umano.**
11. **Qualità è trovare la cosa giusta al momento giusto, al posto giusto in modo rapido, preciso ed accurato e quindi...risparmiare tempo per leggere un libro, andare in palestra, fare una passeggiata: in poche parole, semplificarsi la vita.**
12. **La qualità, come l'amore e la luna, o cresce o cala: non può mai rimanere costante. Al pari dell'amore, essa va coltivata.**
13. **Qualità è... fare ogni volta, quello che sappiamo già fare bene, con la stessa attenzione che metteremmo nello scegliere una cosa preziosa, nel decidere un cambiamento importante, e coinvolgere in questo modo di vedere quante più persone ci circondano.....**
14. **La Qualità può essere noiosa se non la si condivide, ma può essere eccitante se la si sperimenta in un lavoro di gruppo.**
15. **Qualità è passione, pazienza, perseveranza.**
16. **Qualità è difficile, ma può dare enormi soddisfazioni.....**
17. **Qualità è sapere in che modo siamo riusciti a fare solo pochi errori, e farlo sapere a tutti, compresi quei pochi che li hanno subiti.**
18. **La qualità non è nelle cose, è in noi.**
19. **Qualità è cercare il miglioramento, con la partecipazione di coloro che potrebbero essere le vittime degli inevitabili errori di ogni cambiamento.**
20. **Qualità è essere convinti che, quando le cose ci sembrano perfette, ci siano sempre punti di vista dai quali si possano cogliere infinite opportunità di miglioramento.**
21. **Qualità è sapere quello che si deve fare e fare quello che si sa.**
22. **Qualità è fare in modo che ritornino i vostri clienti, non i vostri prodotti.**
23. **Qualità è lottare per l'eccellenza, ogni giorno.**
24. **Qualità è buon senso...in codice!**
25. **La Qualità può essere contagiosa e contemporaneamente curativa...**
26. **Qualità è cura degli aspetti relazionali.**
27. **Qualità è fare al meglio ciò che nel nostro lavoro dobbiamo fare...**
28. **Qualità è immaginare grandi cose, per poi scoprire che è fatta di piccoli ma continui fatti.**
29. **Perseverando e insistendo la qualità non potrà che aumentare.**
30. **Qualità è la filiera della buona pratica di Laboratorio.**
31. **Qualità è sorridere nelle avversità.**
32. **Qualità definita è qualità finita.**
33. **Chi Operando Nella Tecnologia Ricerca Ogni Livello Lineico Orientandosi Dettagliatamente Individua Quando Un Analista Letto Indica Trascendenza Alternandosi.**
34. **Qualità è consapevolezza del proprio ruolo e delle proprie relazioni.**

35. Qualità non è un obbligo, ma una profonda esigenza personale.
36. Qualità è fare al meglio ciò che siamo chiamati a fare, ognuno per la propria competenza e responsabilità.
37. La Qualità è come una rosa: per amarla bisogna sopportarne anche le spine.
38. Qualità è guidare la macchina del tempo.
39. Qualità è voglia di fare e migliorare.
40. Qualità è voglia di vivere da condividere.
41. Qualità è non accontentarsi dell'orizzonte, ma ricercare l'infinito.
42. La Qualità non è un'opinione, ma concretezza operativa.
43. Qualità è come un riccio di castagne, da maneggiare con attenzione, altrimenti son dolori. Ma se lo apri bene, ci puoi trovare frutti ottimi e duraturi...

QUANDO LA QUALITÀ E' CULTURA AZIENDALE: DUE SPLENDIDI ESEMPI

Da una impresa....

Ormai in Accademia, dopo aver aperto alle imprese operanti nel settore della salute, sono con noi – volontariamente - i rappresentanti di ben 16 aziende. Una di queste ha preso un ottimo spunto di crescita culturale dal World Quality Day. A livello mondiale, e in ogni nazione, questa azienda ha organizzato un evento che coinvolge tutti i dipendenti. Nella loro comunicazione interna, in un poster ad hoc, c'è una frase densa di significati:

La giornata della Qualità è un evento mondiale atto a promuovere e accrescere la consapevolezza della Qualità. Noi, in Siemens Healthcare Diagnostics, consideriamo questo concetto un punto fermo ed invitiamo i nostri collaboratori a riflettere su quanto espresso nella nostra Mission, Vision e Values con particolare attenzione alla Qualità. Unisciti a noi per celebrare la Giornata Mondiale della Qualità il 13 novembre 2008.

E lo slogan dell'evento di Siemens "**OGNI GIORNO E' UN GIORNO DI QUALITÀ**" è così bello (anche come aforisma...) che avrebbe diritto di essere inserito nell'elenco delle definizioni da votare, se non fosse che per la sua realizzazione hanno operato molti esperti in comunicazione e non il singolo socio: si tratterebbe perciò di una sfida impari!

Emilio Gianni, Amministratore Delegato di Siemens Healthcare Diagnostics Italia e **Giusy Ratti**, la bravissima RGQ, hanno invitato l'Accademia di Qualitologia, rappresentata dal sottoscritto, a celebrare insieme questo evento. E' stato distribuito un questionario con 23 domande attinenti la qualità e tra i 51 dipendenti che hanno risposto correttamente a tutte le domande è stato sorteggiato un iPod nano 8GB serigrafato con il logo del World Quality Day, nel corso di un piccolo rinfresco, giusto questa mattina.

Monica Adorni, dell'Ufficio Ordini, è risultata la vincitrice. A lei, ma anche ai suoi colleghi che hanno partecipato, i migliori auguri da parte dell'Accademia di Qualitologia per un anno di effettiva qualità, professionale e personale...

Da un Ente prestigioso...

In internet abbiamo trovato riscontro di una importante iniziativa che l'Istituto Europeo di Oncologia sta attuando proprio a corollario e completamento del World Quality Day: la Quality Week. Prendiamo integralmente l'annuncio dal sito dell'IEO, a dimostrazione dell'impegno per la qualità di questo prestigioso istituto:

Il Quality Award è assegnato ogni anno durante il Quality Day. Il primo Quality Day si è tenuto il 14 novembre 2003. L'obiettivo del Quality Award, fino ad oggi riservato esclusivamente al personale IEO, è di mettere in luce e condividere le iniziative svolte durante l'anno e, in ultimo, fornire spunti per le altre Unità.

La partecipazione è volontaria e ogni Divisione o Unità può presentare uno o più progetti, individualmente o insieme ad altre Unità. Il Comitato Qualità IEO valuta tutti gli abstract presentati; sulla base del punteggio finale vengono nominati gli 8 progetti finalisti.

Durante il Quality Day gli autori presentano il proprio progetto al personale dell'Istituto e ad una giuria esterna. I tre progetti che ottengono la media di punteggio più alta ricevono il Quality Award.

Nel 2007 è stata introdotta, per la prima volta, la sessione poster. Tutti i partecipanti possono presentare un poster del loro progetto, che resterà affisso tutta la settimana precedente al Quality Day nel foyer della Conference A.

Quest'anno è stato introdotto un nuovo format: dal 10 al 14 Novembre si terrà la prima Quality Week. Ogni giorno sono previsti una serie di eventi (seminari, workshop, incontri con gli autori, ecc.) relativi alla qualità

(patient safety, health technology assessment, accreditamento, performance management, audit clinico, evidence based medicine and nursing), che culmineranno con l'assegnazione del Quality Award il 14 Novembre.

Gli eventi della settimana sono aperti, oltre che al personale IEO, anche ad operatori di altre istituzioni, previa registrazione o su invito.

Leonardo la Pietra, Direttore Sanitario IEO - Presidente del Comitato Qualità

GLI AFORISMI SULLA QUALITÀ

- **Gran parte del progresso nella qualità della vita è il risultato dell'opera di individui impegnati a fare ciascuno il proprio dovere con abilità e coscienza. Molte scontentezze personali, nonché tanti difetti dei prodotti e dei servizi, sono la conseguenza del tenere lo sguardo fisso in alto, allo scalino superiore, invece che dritto davanti a sé, al lavoro che si sta facendo.** - Laurence Peter
- **Nel mondo non ci sono mai state due opinioni uguali. non più di quanto ci siano mai stati due capelli o due grani identici: la qualità più universale è la diversità.** - Michel de Montaigne
- **Ci sono due tipi di qualità al mondo: efficienza e inefficienza; e solo due tipi di persone: efficienti e inefficienti.** – Gorge B. Shaw
- **E' meglio scoprire di essere stati ingannati sul prezzo che sulla qualità della merce.** - Baldasar Graciàn
- **Il lavoro è come un palo, ha due capi. Se lavori per uno che se ne intende gli dai la qualità, ma se lo fai per uno stupido, basta accontentare l'occhio.** – Alexander Solzenicyn
- **Sii il cambiamento che vuoi vedere avvenire nel mondo.** - Gandhi
- **Ogni giorno è un giorno di qualità.** – Siemens Healthcare Diagnostics
- **La perfezione non sta nella quantità, ma nella qualità.** - Baldasar Graciàn
- **La qualità ha molte cose in comune con il sesso. Tutti sono favorevoli. Tutti pensano di conoscerla. Tutti ritengono che per l'esecuzione sia solo questione di seguire le inclinazioni naturali. E, come al solito, la maggior parte pensa che i problemi siano causati dagli altri.** - Philip Crosby
- **Misurare senza cambiare è uno spreco. Cambiare senza misurare è scervellato.** - Berwick
- **Quality is cooperation, cooperation, cooperation.** – Deming
- **Il controllo qualità inizia e finisce con l'educazione.** – Kaouru Ishikawa
- **La Qualità totale non è una medicina dagli effetti rapidi come la penicillina ma un rimedio a base di erbe la cui azione lenta migliorerà la salute di un'azienda in maniera graduale in un periodo di tempo abbastanza lungo.** - E. W. Deming
- **È importante che uno scopo non sia mai definito in termini di attività o di metodo. Deve includere progetti per il futuro ed essere un giudizio di valore.** – E. W. Deming
- **La qualità non càpita per caso, va pianificata.** – Joseph M. Juran
- **E' importantissimo che i vertici delle organizzazioni siano orientati alla qualità. In assenza di manifestazioni di interesse sincere da parte del Top management, ai livelli più bassi accadrà ben poco.** - Joseph M. Juran
- **Per incamminarsi in maniera rivoluzionaria sulla strada del miglioramento occorre che il miglioramento diventi un dovere, una parte del lavoro quotidiano, scritto nel mansionario di ognuno.** - Joseph M. Juran
- **Per la qualità intesa come assenza di difetti, l'obiettivo di lungo termine è la perfezione.** - Joseph M. Juran
- **Qualità è idoneità all'uso.** - Joseph M. Juran
- **Senza uno standard non ci sono le basi logiche per prendere una decisione o per compiere azioni.** – Joseph M. Juran

Cordialmente

Beppe

348-8979002

beppe.carugo@mzcongressi.com

beppecarugo@virgilio.it

www.qualitologia.it

qualitologia@qualitologia.it