

## **CONCORSO – ultima tappa** **VOTA LA PIU' BELLA E INTERESSANTE DEFINIZIONE DI QUALITA'**

Sono arrivati 151 voti. E ancora non siamo in grado di indicare una definizione che si imponga come la migliore tra tutte quelle proposte. Ho selezionato le **TOP FIVE** che ripropongo alla vostra attenzione. Vi chiedo di esprimere il vostro voto su queste cinque. Entro dieci giorni saremo in grado di scegliere quindi la più gettonata.

**1 - Qualità è l'intolleranza creativa dello status quo.**

**6 - Qualità è far corrispondere le parole ai fatti.**

**15 - Qualità è passione, pazienza, perseveranza.**

**18 - La qualità non è nelle cose, è in noi.**

**24 - Qualità è buon senso...in codice!**

Doverosa un'errata corregge: uno dei "concorrenti" al concorso mi ha informato che quello che avevo inserito come due suoi contributi, in realtà era uno solo. Lo scherzo dell'impaginazione della posta elettronica mi aveva confuso. In realtà il messaggio era: "qualità è voglia di fare e migliorare; qualità è voglia di vivere da condividere". In pratica le numero 39 e 40 assieme. Mi scuso con il socio....

Nel contempo – su questa iniziativa, ma non solo - abbiamo ricevuto questa lettera da Andrea Gardini, Presidente della SIQuAS-VRQ:

Caro Beppe, apprezzo l'iniziativa.

Le definizioni che proponete sono belle, prese per sé, apprezzabili, anche divertenti, per un gioco, ma non appartengono al contesto sanitario internazionale, quindi non sono riconoscibili, riproducibili...sono delle belle, apprezzabili e gradevoli definizioni letterarie, e non sto dicendo che sono "poco"...sono "molto", anzi, "tanto"...

Per me, se devo proporre una definizione divertente di qualità è quella che prende lo spunto dalla canzone di Bob Dylan "Love is a four letters word" : "Qualità è una parola con sette lettere ed un accento sulla "a"...con la seguente aggiunta.....ma se non la documenti, facendo del bene, è soltanto una bella parola.... In sanità infatti qualità è un oggetto molto ma molto concreto che ha delle definizioni internazionali accettate ormai universalmente, e dipendono dal contesto di riferimento.

Esistono la qualità delle cure mediche, la qualità dell'assistenza sanitaria, la qualità dei sistemi sanitari o delle cure. ....ve ne possono essere delle altre....

La definizione varia a seconda dei contesti o dei termini di riferimento o degli obiettivi che uno ha quando si chiede che cos'è la qualità... vista così può una volta in più essere una definizione molto soggettiva, ma non perchè ci sono delle definizioni che ti "suonano " meglio, ma perchè ti suonano meglio a seconda degli obiettivi che hai definendola. E' una questione di epistemologia e di relatività... la definizione stessa dell'oggetto cambia l'oggetto... ed il definente.....

Nei sistemi sanitari qualità è soprattutto, secondo l'OMS, in svariati documenti quasi sempre uguali a loro stessi, oramai:

- prevenire le malattie con attività di prevenzione primaria, cioè di eliminazione dei fattori di rischio biologici, chimici, fisici e psicosociali che determinano gran parte delle malattie e modificare, se necessario, l'ambiente che genera tali fattori, se questi fattori nuocciono alla salute dell'uomo e del suo ambiente
- curare le malattie che sono curabili con il meglio delle risorse disponibili in rapporto al livello di cura in cui siamo impegnati
- progettare interventi sanitari assieme ai diretti interessati (pazienti e loro rappresentanti istituzionali, professionisti, managers) e valutarne gli esiti in termini di stato di salute riconquistato sulla base di indicatori misurabili e riproducibili.
- sviluppare strategie di comunità in grado di favorire politiche per la salute, la qualità e la sicurezza che facilitino il compito a tutti gli interessati, ritenendo le risorse dedicate alla salute ed alla cultura della salute e della qualità delle cure degli investimenti fatti e non solamente dei costi
- garantire la partecipazione di tutti i soggetti interessati alla progettazione, valutazione e miglioramento dei processi di prevenzione, cura e riabilitazione
- considerare le azioni sanitarie all'interno di un sistema aperto, non alla stregua di un sistema chiuso, autoreferenziale.

Qualità in definitiva è intelligenza, cultura, determinazione e coraggio... necessita inoltre di desiderio di

essere veramente utili all'altro, come un grande oggi purtroppo scomparso, Lorenzo Tomatis, diceva sempre.

Un caro saluto a tutti gli amici dell'Accademia di Qualitologia.

**Andrea Gardini**

Lo scritto di Andrea mi offre lo spunto per informarvi che il Gruppo di Lavoro sorto spontaneamente in seguito al dibattito sull'efficacia delle norme in sanità (crf Accademia News nr 8 e seguenti) sta lavorando alacremente con finalità squisitamente culturali. In particolare, l'obiettivo principale che il gruppo si sta ponendo è quello di trovare una modalità di promozione della ricerca e della diffusione di strumenti idonei a misurare la realtà sanitaria che ci circonda, e che realmente possano aiutare a misurare l'efficacia delle azioni intraprese. Si è confermata quindi subito, senza indugi, l'opportunità ed importanza di mantenere attivo un sito di confronto sulle migliori pratiche adottate, sugli spunti di miglioramento suggeriti, sulle iniziative locali, regionali e nazionali di interesse comune, nella logica di come il più delle volte sia più utile non reinventare da zero ma avvalersi nel migliore dei modi dei lavori prodotti, ringraziando chi già ha svolto tanto lavoro e contribuendo comunque in prima persona. Si è deciso inoltre di avviare un confronto sui risultati conseguiti da ciascuno nelle proprie realtà organizzative, a fronte dell'impegno in ambito di qualità, che pur tenendo conto di tutte le variabili presenti, dia forza al sistema qualità sanitario anche attraverso la nostra rete di confronto. I Soci che hanno deciso di impegnare parte del loro tempo prezioso sono, in rigoroso ordine alfabetico:

**Ambra Braga** – A.O. S. Gerardo, Monza  
**Maria Grazia Cattaneo** – OO. Riuniti, Bergamo  
**Elena Centinaio** – C.D.C. S. Rita, Milano  
**Danilo Cereda** – Fond. Policlinico, Milano  
**Enrico Cristofori** – A.O. Manzoni, Lecco  
**Francesco Della Croce** – Fond. Policlinico, Milano  
**Anna Palermo**, A.O. Sacco, Milano  
**Maurizio Pincetti** – A.O. S. Carlo, Milano  
**Roberto Porta** – Fondazione Don Gnocchi, Milano  
**Ida Ramponi** – A.O. S. Anna, Como  
**Giusy Ratti** – Siemens Healthcare Diagnostics, Milano

La prossima riunione del gruppo si terrà il giorno 17 dicembre, sempre a Milano, in via Farini 81. E' ovviamente un grande piacere incontrarli, e stare con loro significa assaporare e vivere intense ore in un'atmosfera serena e impregnata della loro vasta esperienza e cultura per la qualità, oltre che di godere della loro amicizia. Siamo ovviamente aperti a nuovi partecipanti, per il piacere di conoscerci e di confrontarci...

## **UN SOCIO DELL'ACCADEMIA, ORMAI FAMOSO ROMANZIERE ...**

Il 19 novembre è uscito in libreria il quarto romanzo di **Claudio Dotti**. Per chi non lo conoscesse, Claudio è il Direttore del Dipartimento di Medicina di Laboratorio dell'Ospedale di Reggio Emilia. Nel 2000 ha pubblicato il romanzo "Il sentiero delle betulle" che si è aggiudicato il premio Tuscania e il premio Città di Penne per l'opera prima. Successivamente ha pubblicato i romanzi "Ai confini della notte" e "Il trono del Sole".

Il nuovo romanzo è intitolato "**LA NOTTE DEL RICATTO**" (Aliberti editore) ed è un emozionante thriller che, con il condimento di aspetti medici e di spionaggio, narra dell'estremo attacco dell'Islam al cuore degli Stati Uniti. Ho avuto il piacere di ricevere il romanzo in anteprima e – contrariamente alle mie abitudini - l'ho divorato in due giorni. Consigliato, anzi, consigliatissimo...

## **...MA NON E' L'UNICO**

Un altro socio "storico" dell'Accademia ha scritto un libro autobiografico. Avete letto bene, un romanzo autobiografico, non una autobiografia. Qualche anno fa ne ha regalato una copia al sottoscritto e – non potendolo proporlo per il Nobel per la letteratura - ho pensato di rendervi partecipe. Il titolo dell'opera è "GUERRA e DOPOGUERRA". L'autore è **Giancarlo Fiorucci**, autorevole membro di SINCERT, oltre che caro amico personale da oltre trentennio. Il libro è introvabile, ma per darvi il sapore delle esperienze descritte da Giancarlo, eccovi uno dei capitoli da gustare:

### **TRAGICOMEDIA**

Corre l'anno di grazia 1982, sono laureato in medicina e chirurgia; lavoro all'Ospedale di Ivrea come Primario di Laboratorio e Direttore Sanitario. Quella domenica mattina sono a casa e, non essendo di guardia, me ne sto tranquillo pregustando una bella scampagnata in bicicletta.

Squilla il telefono: tutto mi aspetto tranne che una chiamata dall'Ospedale. Invece sento la voce dell'amico Spaziante, responsabile del Pronto Soccorso: "ciao, ho bisogno della tua consulenza. Stanno arrivando malati a decine, l'atrio è intasato, non so più che pesci prendere. Hanno tutti gli stessi sintomi: vomito, diarrea e febbre alta. Viene a darmi una mano e intanto pensa a come possiamo fare per la diagnosi e per organizzare il ricovero dei più gravi".

Come arrivo in Ospedale la scena che mi si presenta è apocalittica: uomini, donne, adulti e bambini che occupano l'atrio, il corridoio fino fuori della porta. Odore di vomito, lamenti, infermieri che corrono avanti e indietro, accompagnando malati nella stanza del pronto soccorso. Mi faccio avanti a fatica, trovo due o tre medici dei reparti arrivati a dare una mano, mi infilo un camice e comincio a visitare anch'io. Poi mi rendo conto che sarebbe una fatica inutile. Chiamo Spaziante e con lui cerco di riordinare le idee. "Questa è sicuramente un'intossicazione alimentare, dove sono andati a mangiare tutti insieme e quando?".

Si scopre che il giorno prima erano tutti ad un pranzo di nozze presso un ristorante di Calusco: "allora faccio subito un esame microscopico delle feci: se trovo la presenza di globuli bianchi, insieme ai sintomi e al periodo di incubazione, si tratta quasi sicuramente di una gastroenterite da Salmonella".

Confermata l'ipotesi, decidiamo di liberare un reparto, dimettendo i malati meno gravi per far posto a quelli che non avremmo potuto rischiare di mandare a casa.

Passate le prime ore di buriana, dopo aver smaltito almeno un centinaio di persone, aver creato un reparto d'emergenza di malattie infettive, mi viene chiesto dal Procuratore della Repubblica, ufficialmente avvertito della situazione, di effettuare indagini per risalire ad eventuali responsabilità penali. Mi consulto con il mio amico responsabile del Pronto Soccorso e decidiamo di chiamare i Carabinieri di Calusco.

"Pronto? Brigadiere, sono il direttore Sanitario dell'Ospedale di Ivrea. Abbiamo più di cento persone intossicate, siamo in emergenza sanitaria: ieri hanno tutte mangiato ad un pranzo di nozze al ristorante Motel di Calusco. Sospettiamo che si tratti di una enterite da Salmonella, dovrebbe andare subito a fare un'ispezione in loco e verificare quali cibi sono stati serviti ieri durante il pranzo". "Signorsì, dottore, andiamo subito".

Non passa un'ora che al pronto soccorso si sente la sirena di una camionetta, dopo un attimo entrano trafelati due carabinieri: uno porta un pacco, lo appoggia sulla scrivania davanti a me ed esclama trionfante: "dottore, ha detto il brigadiere che aveva proprio ragione lei: trattasi di Salmonella !" e così dicendo apre il pacco scoprendo un salmone affumicato quasi intero!

Ho mangiato salmone per una settimana.

## **CORSO PER AUDITOR INTERNO**

Un paio di Soci ci hanno chiesto di organizzare un corso di auditor interno di 16 ore. Ne avevamo già allestito con successo uno nel febbraio scorso, e con lo stesso provider regolarmente autorizzato abbiamo instaurato un nuovo contatto per poterne replicare uno – sempre a Milano - in sede MZCongressi. Abbiamo comunque necessità di avere almeno sei adesioni. Chi fosse interessato scriva al sottoscritto. Se troviamo sei persone interessate, lo organizzeremo per gennaio, dopo le festività.

## **GRUPPO DI LAVORO JOINT COMMISSION INT. – SOTTOPROGETTO LOMBARDIA**

Abbiamo ricevuto un numero sufficiente di adesioni per aprire il GdL. Ovviamente, anche in questo caso, se ne riparerà in gennaio. Coloro che hanno dato l'adesione (e anche coloro che nel frattempo desidereranno aderire) verranno contattati personalmente per stabilire la data della prima riunione.

## **GLI AFORISMI DELL'ACCADEMIA**

- **Ci sono due scopi nella vita: il primo è ottenere ciò che vogliamo, il secondo è godercelo. Solo gli uomini più saggi riescono a raggiungere il secondo. - Logan Pearsall Smith**
- **A partire da una certa età, per amor proprio e per furberia, le cose che desideriamo di più sono quelle a cui fingiamo di non tenere. - Marcel Proust**
- **Amoreggiate con le idee finché vi piace; ma quanto a sposarle, andateci cauti. - Arturo Graf**
- **La dialettica è lo sviluppo dello spirito della contraddizione, che fu dato all'uomo perché imparasse a distinguere la differenza delle cose. - Johann Wolfgang Goethe**
- **La timidezza fonte inesauribile di disgrazie nella vita pratica, è la causa diretta, anzi unica, di ogni ricchezza interiore. - Emile M. Cioran**
- **L'uomo mite porge sempre l'altra guancia ma anche i miti di guance ne hanno solo due. - Anonimo**
- **Il pauroso non sa che cosa significa esser solo: dietro la sua poltrona c'è sempre un nemico. - Friederich Nietzsche**

- **Nella vita, come in tram, quando ti siedi e' il capolinea. - Camillo Sbarbaro**
- 

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)

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.