

ULTERIORI LINEE GUIDA E RACCOMANDAZIONI

Sono giunte alcune segnalazioni relative a documenti ufficiali dello stato o delle regioni. Questa settimana, nel relativo capitolo online sono entrati i seguenti documenti:

- LINEE GUIDA PER IL CONTROLLO DELLA TUBERCOLOSI – REGIONE VENETO
- PROTOCOLLO OPERATIVO IN CASO DI MENINGITE MENINGOCOCCICA – REGIONE EMILIA ROMAGNA
- AMCLI- PROPOSTE DI LINEE GUIDA PER LA DIAGNOSI MICROBIOLOGICA DELLA TUBERCOLOSI
- LINEE GUIDA PER LA DIAGNOSI E LA VALUTAZIONE DEL PAZIENTE AFFETTO DA DEMENZA – REGIONE EMILIA ROMAGNA

CORSI UNI – PRIMO SEMESTRE '2009

Raffaellina Locont ci ha inviato il calendario dei corsi UNI per il primo semestre di quest'anno. Lo potete scaricare dal capitolo attività culturali oppure navigando nel sito dell' UNI (www.uni.com).

LA FIGURA DEL RESPONSABILE QUALITÀ

Navigando in rete ho trovato un articolo che descrive in modo sintetico e completo la figura del RGQ. Una figura a metà strada tra quella di un apostolo e quella di un genio, secondo questo articolo, che consiglio di leggere e di meditare:

Il Responsabile Qualità oggi è una figura che riveste un ruolo di primaria importanza all'interno delle organizzazioni perché la qualità viene riconosciuta come una variabile strategica importantissima. Le sue competenze e la sua professionalità sono cambiate moltissimo e si sono evolute in maniera dinamica nel corso degli anni, sviluppandosi di pari passo con i cambiamenti intercorsi nelle diverse versioni della norma di riferimento e con l'evoluzione delle tecnologie e delle metodologie che stanno alla base del governo dei processi.

In origine, la qualità era il regno incontrastato del Responsabile del Controllo Qualità che doveva assicurare che nessun prodotto sfuggisse ad una verifica di conformità e che, per questo, era sempre in perenne conflitto con il Responsabile della Produzione.

In seguito, alla figura del Responsabile del Controllo, si è affiancata quella del Responsabile Qualità che, basandosi sul concetto di Assicurazione della Qualità, garantiva la conformità ai requisiti tramite azioni preventive (redazione di procedure ed istruzioni di lavoro, verifiche ispettive, controlli in produzione, azioni tese all'eliminazione del problema, ecc).

Oggi il Responsabile Qualità dovrebbe essere il braccio destro della Direzione e dovrebbe lavorare al servizio di tutti e con la collaborazione di tutti. Per ricoprire questo nuovo ruolo gli occorrono competenze moderne che gli consentano, non solo di assicurare la qualità, ma anche di gestirla diventando padrone delle metodologie necessarie a governare i processi, a gestire le risorse e a formarle, a dialogare alla pari con i tecnici e con i vertici dell'organizzazione, a comprendere le tecnologie e i sistemi di controllo utilizzati nelle aziende, a comunicare in maniera efficace, e così via. La sua preparazione, dunque, deve essere il più completa e il più variegata possibile perché deve spaziare in innumerevoli campi. Secondo il principio del miglioramento continuo, inoltre, non deve mai considerarsi completata ma deve evolversi contestualmente all'evoluzione delle esigenze che il ruolo impone.

I SUOI COMPITI

- * essere attore e supporto nella progettazione, nell'implementazione, nel monitoraggio e nel miglioramento del Sistema di Gestione della Qualità
- * analizzare i flussi aziendali e progettare il loro adeguamento ai vincoli aziendali ed esterni
- * mappare, ridefinire quando necessario, gestire e controllare statisticamente i processi aziendali
- * garantire la coerenza del sistema e la conformità alle esigenze della norma
- * fare da mediatore se ci sono conflitti nella gestione dei processi
- * promuovere all'interno dell'organizzazione un'idea di qualità intesa come qualità dell'organizzazione e non solo del prodotto
- * formare ed informare il personale in merito agli strumenti della qualità che l'organizzazione decide di adottare
- * preparare la documentazione necessaria per descrivere il Sistema di Gestione della Qualità o collaborare nella sua stesura Mantenerla, aggiornandola quando necessario, nella maniera corretta
- * pianificare e condurre le verifiche ispettive interne per sincerarsi che tutte le attività dell'organizzazione avvengano in conformità a quanto descritto nella documentazione di sistema
- * Collettazione dei dati derivanti dalle verifiche ispettive e dal controllo statistico di processo per l'impostazione di piani di miglioramenti tesi al raggiungimento del livello qualitativo richiesto
- * Analizzare ed elaborare i dati relativi alla customer satisfaction. Elaborare azioni mirate alla diminuzione del distacco tra la qualità attesa dal cliente e quella da lui realmente percepita. Diventare il rappresentante interno del cliente
- * essere attore o supporto nel monitoraggio dei costi della qualità e di quelli della non qualità
- * sviluppare il concetto che il servizio da fornire al cliente va inteso come una partnership (dalla "conformità alle specifiche" all'"alleanza con il cliente")
- * Preparazione di eventuali piani della qualità per commesse destinate a grandi gruppi multinazionali

- * essere attore o supporto nella valutazione dei fornitori esterni mediante l'impostazione di un sistema oggettivo di raccolta dei dati relativi alle loro performance
- * preparare gli input per il riesame periodico del Sistema di Gestione della Qualità
- * analizzare lo stato della qualità raggiunto e riferire periodicamente ai vertici aziendali in merito all'andamento del Sistema di Gestione della Qualità perché questi possano essere in grado di effettuare un corretto riesame dello stesso
- * essere attore o supporto dell'impostazione di periodici piani di miglioramento
- * coordinare eventuali risorse dell'area qualità
- * mantenere i rapporti con l'ente certificatore
- * sviluppare un nuovo concetto di qualità aziendale: da qualità del prodotto a qualità dell'organizzazione e mansioni che, solitamente, svolge un Responsabile Qualità sono:

CHE CARATTERISTICHE DEVE AVERE

a - GENERICHE

- * buona cultura
- * affidabilità, rispetto delle regole, etica
- * adattabilità al contesto
- * autorevolezza, carisma, leadership
- * apertura mentale, buona capacità di giudizio, capacità di valutare effetti e interazioni
- * maturità, capacità di gestire le tensioni
- * propensione al cambiamento e capacità di gestirlo
- * pazienza, tenacia
- * curiosità
- * senso critico
- * forte spinta motivazionale che deriva da un profondo amore per il proprio lavoro
- * capacità di aiutare gli altri a crescere

b -RELAZIONALI

- * adattabilità al contesto, alle persone, agli ambienti. Flessibilità
- * leadership
- * empatia per gestire le situazioni difficili e delicate, capacità di mettere sempre a proprio agio chi sta di fronte
- * attitudine al lavoro di gruppo, propensione ad avvalersi dell'aiuto di tutti i membri del team, in base alle loro

caratteristiche

c - OPERATIVE

- * buona capacità di comunicazione e di relazione, capacità di diffondere in azienda quotidianamente i principi base della qualità per creare quel clima e quella sensibilità favorevole alla corretta applicazione della qualità
- * propensione al lavoro per obiettivi e tenacia nel loro raggiungimento
- * elevato livello di autonomia
- * capacità gestionale, organizzativa e di programmazione tesa ad evitare dispersione di risorse e di energie
- * attitudine al problem solving
- * capacità di analisi e sintesi
- * capacità di gestire le priorità

IL RITRATTO DEL LEADER

Su IISole24ore sono recentemente apparsi i risultati di una ricerca condotta su un campione di lavoratori. E' stato chiesto di dipingere il ritratto del capo ideale.

Ne è uscito un uomo italiano, cinquantenne, con la capacità di:

1. *Supportare la ricerca di soluzioni innovative attraverso la sintesi e la sperimentazione*
2. *Valorizzare le idee dei collaboratori e dare la possibilità di lavorare in autonomia*
3. *Valorizzare il contributo di tutti per l'efficace gestione delle riunioni*
4. *Valutare i propri collaboratori gestendo il processo di feedback e misurando i risultati portati da ognuno*
5. *Agire da coach valorizzando il potenziale*
6. *Stimolare il miglioramento trasferendo delle certezze*
7. *Gestire i collaboratori creando spirito di squadra e appianando i conflitti*
8. *Valorizzare i risultati della squadra anche verso gli altri capi*

ELUANA CIAO..

Una storia molto triste si è conclusa. Eutanasia o pietas, religione o laicità... ognuno interrogherà la propria coscienza e si darà una risposta... Ora occorre solo silenzio, e riflettere sulla vita, sulla morte e sulla nostra etica. Proprio per questo, vorrei solo ricordare il Giuramento di Ippocrate, a cui si ispira l'arte medica:

*Consapevole dell'importanza e della solennità dell'atto che compio e dell'impegno che assumo, giuro:
- di esercitare la medicina in libertà e indipendenza di giudizio e di comportamento;*

- di perseguire come scopi esclusivi la difesa della vita, la tutela della salute fisica e psichica dell'uomo e il sollievo della sofferenza, cui ispirerò con responsabilità e costante impegno scientifico, culturale e sociale, ogni mio atto professionale;
- di non compiere mai atti idonei a provocare deliberatamente la morte di un paziente;
- di attenermi nella mia attività ai principi etici della solidarietà umana, contro i quali, nel rispetto della vita e della persona, non utilizzerò mai le mie conoscenze;
- di prestare la mia opera con diligenza, perizia e prudenza secondo scienza e coscienza ed osservando le norme deontologiche che regolano l'esercizio della medicina e quelle giuridiche che non risultino in contrasto con gli scopi della mia professione;
- di affidare la mia reputazione esclusivamente alle mie capacità professionali ed alle mie doti morali;
- di evitare, anche al di fuori dell'esercizio professionale, ogni atto e comportamento che possano ledere il prestigio e la dignità della professione. Di rispettare i colleghi anche in caso di contrasto di opinioni;
- di curare tutti i miei pazienti con eguale scrupolo e impegno indipendentemente dai sentimenti che essi mi ispirano e prescindendo da ogni differenza di razza, religione, nazionalità, condizione sociale e ideologia politica;
- di prestare assistenza d'urgenza a qualsiasi infermo che ne abbia bisogno e di mettermi, in caso di pubblica calamità, a disposizione dell'Autorità competente;
- di rispettare e facilitare in ogni caso il diritto del malato alla libera scelta del suo medico tenuto conto che il rapporto tra medico e paziente è fondato sulla fiducia e in ogni caso sul reciproco rispetto;
- di osservare il segreto su tutto ciò che mi è confidato, che vedo o che ho veduto, inteso o intuito nell'esercizio della mia professione o in ragione del mio stato.

L'ETICA PROFESSIONALE E' SENZA TEMPO...

Quando una persona vuole rivivere momenti emotivamente interessanti delle proprie esperienze professionali, va a scavare nei ricordi che possono essere anche allocati nelle memorie virtuali, e non solo nel proprio retrocranio. E così, in una serata noiosa in un anonimo albergo, ho ritrovato il piacere di rileggere i primi notiziari del Club della Qualità. In quello del novembre 1999 – il numero 11 di una serie che si è interrotta con il numero 263 - vi era inserito un piccolo contributo, ma assolutamente significativo per tutti: uno scritto di C. Pegui, **datato 1914**. Inviato da una cara amica, **Piera Cristiani**, allora direttrice del laboratorio analisi dell'Auxologico di Milano. Ecco:

Un tempo gli operai non erano servi. Lavoravano. Coltivavano un onore, assoluto, come si addice ad un onore. La gamba di una sedia doveva essere ben fatta. Era naturale, era inteso. Era un primato. Non occorre che fosse ben fatta per il salario, o in modo proporzionale al salario. Non doveva essere fatta per il padrone, né per gli intenditori, né per i clienti del padrone. Doveva essere ben fatta di per sé, in sé, nella sua stessa natura. Una tradizione venuta, risalita dal profondo della razza, una storia, un assoluto, un onore esigevano che quella gamba di sedia fosse ben fatta. E ogni parte della sedia fosse ben fatta. E ogni parte della sedia che non si vedeva era lavorata con la medesima perfezione delle parti che si vedevano. Secondo lo stesso principio delle cattedrali. E sono solo io – io ormai così imbastardito – a farla adesso tanto lunga. Per loro, in loro non c'era allora neppure l'ombra di una riflessione. Il lavoro stava là. Si lavorava bene. Non si trattava di essere visti o di non essere visti. Era il lavoro in sé che doveva essere ben fatto.

GLI AFORISMI DELL'ACCADEMIA

- **Chi risponde prima di avere ascoltato mostra stoltezza a propria confusione.** (Salomone)
 - **Il bello della vita è saper ascoltare i consigli degli altri per poi fare quello che dice il cuore.** (Anonimo)
 - **Non basta avere grandi qualità: bisogna saperle amministrare.** (François de La Rochefoucauld)
 - **Non possiamo sapere cosa ci potrà accadere nello strano intreccio della vita. Noi però possiamo decidere cosa deve accadere dentro di noi, come possiamo affrontare le cose, e quale decisione prendere, e in fin dei conti è ciò che veramente conta.** (J. F. Newton)
 - **Quando si guarda la verità solo di profilo o di tre quarti la si vede sempre male. Sono pochi quelli che sanno guardarla in faccia.** (Gustave Flaubert)
 - **Sapere di sapere quello che si sa e sapere di non sapere quello che non si sa: ecco il vero sapere.** (Confucio)
 - **Avere sempre ragione, farsi sempre strada, calpestare tutto, non avere mai dubbi: non sono forse queste le grandi qualità con le quali la stoltezza governa il mondo?** (William Makepeace Thackeray)
 - **Ci ho messo tutta la vita a capire che non è necessario capire tutto.** (René Coty)
-

Cordialmente
Beppe
348-8979002
beppe.carugo@mzcongressi.com
beppecarugo@virgilio.it
www.qualitologia.it
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.