

RISPOSTA A GAETANO

Al Collega di Caserta (Privacy e dintorni...)

Di fatto noi vediamo la Casa Circondariale come un nostro punto prelievi periferico: le procedure per i loro esami sono del tutto analoghe a quelle utilizzate per i pazienti ambulatoriali; solo su esplicita richiesta del paziente i test vengono eseguiti in anonimato (nome convenzionale e codice)

Cordiali saluti

Lucia Carati - A.O. S. Gerardo Monza

UNA PRIMA RICHIESTA ... URGENTE

Cari colleghi, cerco con una certa urgenza materiale sui POCT, in particolare sulla diversa complessità e sull'aspetto medico legale.

Vi ringrazio, un saluto a tutti,

Francesca Sirianni – Palmanova

A Francesca consiglio di scaricare i documenti che sono presenti nell'area riservata ai soci nel capitolo DOCUMENTAZIONE/GESTIONE DEL POCT. Inoltre consiglio di acquistare la norma ISO/DIS 22870:2004 "POCT – Requirement for quality and competence", che a sua volta fa riferimento alla ISO15189 per i laboratori di analisi.

In attesa comunque di ottenere qualche ulteriore supporto dai soci.

UNA SECONDA RICHIESTA ... MULTIPLA

sono interessato ad avere documenti (provati, validati, che siano espressione di fatti reali) sul controllo analitico interno di piccoli laboratori. Questi hanno esigenze contrastanti. Da un lato devono fare tutto, subito, e con pochi numeri. I controlli a volte sono più dei campioni.

Esistono esperienze provate di un approccio non tradizionale del problema?

Inoltre, con la società multietnica che avanza, può essere utile disporre di "istruzioni ai pazienti" in varie lingue (inglese, francese, spagnolo e arabo).

Ad esempio, come raccogliere le urine delle 24 h, le urine per l'esame urine, per l'urinocoltura ecc. Ci sono già?

Se ci sono condividiamole, per non inventare di nuovo la ruota.....!

Lorenzo Prencipe – Milano

Al di là del problema sul controllo di qualità, per il quale necessita un supporto dall'esperienza dei soci, chiedo a Lorenzo di inviarci una serie di "istruzioni ai pazienti" in italiano. Provvederò in qualche modo di ottenere le traduzioni in altre lingue, utilizzando come esempio il bellissimo QUESTIONARIO ANAMNESTICO MULTILINGUISTICO DI EMERGENZA" realizzato dalla Croce Rossa di Genova assieme al Club bergamasco Soroptimist (scaricabile dal capitolo delle Attività culturali, dove era già da tempo archiviato). A meno che qualche socio ne abbia già realizzato uno analogo per il laboratorio di analisi.... Inoltre questa richiesta potrebbe suggerire all'industria la produzione di un mezzo promozionale ad hoc che sarebbe sicuramente molto apprezzato dai loro clienti.

SPUNTI DI RIFLESSIONE DALL'INDUSTRIA

Caro Beppe,

Seguo con attenzione le "Accademia News" e ho visto il tuo stimolo a dare "un colpo di manovella" per ravvivare il motore della discussione che in questo momento non "scoppietta" vivace come dovrebbe e come è sempre stato.

Vorrei suggerire due spunti:

A – IVD (In Vitro Diagnostics).

Sul sito della SIMeL c'è un'interessante polemica su un'indagine fatta dalla Veleocon che critica i Laboratori. In effetti mi sembra che la cosiddetta indagine sia completamente fuori strada.

Comunque, al di sopra delle polemiche, rimane a mio avviso un fatto certo: la confusione su cosa sia un'analisi IVD regna sovrana! Non solo presso il Ministero della Salute, la commissione ECM e

forse anche molte associazioni scientifiche di medicina (non di laboratorio) ma adesso anche presso aziende come la Valeocon (Management Consulting) che si dice “collegata” al mondo della diagnostica.

Su tutto questo, purtroppo, il sistema di certificazione della qualità sembra non riuscire ad incidere, oppure, peggio, anche la certificazione viene data per “scontata” ed anch’essa è entrata nel “tritacarne” che tutto divora, impasta e rende irricognoscibile (pertanto di bassa o nulla validità)?

B- Il sistema ECM.

Probabilmente l’argomento non c’entra direttamente con la qualità (se consideriamo l’aspetto “burocratico”) ma, se consideriamo invece l’aspetto dei contenuti, diventa fondamentale perché si tratta di formazione.

Come noto, la nuova norma prevede l’accreditamento dei Provider (anziché dei singoli eventi).

Tutto bene, ma purtroppo il Ministero, con la sua tradizionale ossessione di tener separata la “scienza” dal “commercio”, prevede norme che potrebbero portare al totale disinvestimento delle imprese in questi progetti.

Conseguenza: non ci saranno soldi per la formazione oppure tutto prenderà la strada degli accordi “sotterranei” a scapito della trasparenza auspicata.

Molto illuminante a proposito la Circolare della Regione Piemonte: divertente l’idea del “Fondo Etico Regionale” con l’uso della parola “etico” da vero Guinness dei primati e il punto “7” totalmente irrealizzabile se si devono raggiungere 50 punti/anno.

Un caro saluto a tutti i soci

Emilio Ticozzi – Immagine, Promozione e Comunicazione D-Group S.p.A., Cornaredo

Finalmente un rappresentante dell’industria che si fa sentire! La circolare della Regione Piemonte è archiviata nel capitolo delle Attività Culturali. Questo perché non abbiamo ancora aperto quello delle comiche. Che vedrebbe certamente l’intervento della Valeocon quale contributo inaugurale. Provare per credere, andate a verificarlo sul sito della SIMeL (www.simel.it), dal quale è tratto questo articolo (che condivido pienamente) di risposta, a firma di Davide Giavarina:

QUANDO I PROCESSI DI MIGLIORAMENTO DELLA QUALITÀ SERVONO A GETTARE DISCREDITO ALLE ORGANIZZAZIONI

Molte agenzie di stampa riportano i risultati dell’indagine di VALEOCON, che per sostenere l’utilità dei loro servizi basati su LEAN e SixSigma, riferiscono di laboratori inefficienti e disorganizzati. Ma i Laboratori analisi sono tra i pochi servizi a non avere liste di attesa, a fornire risultati urgenti entro la giornata, a distribuire i referti attraverso molteplici vie, dalle postali alle telematiche e ad avere il più alto livello di certificazione ISO tra tutte le strutture sanitarie, come dimostrato anche dalle indagini indipendenti di Cittadinanza Attiva.

Molte testate giornalistiche online hanno ripreso in questi giorni la notizia diffusa da ADNKRONOS su un’indagine condotta dall’agenzia Valeocon, società di consulenza aziendale, che descrive un quadro a loro dire desolante della situazione dei Laboratori Clinici. Facendo un tutt’uno tra esami di anatomia patologica, radiologia e laboratori analisi, l’indagine parla di attese lunghissime, che però non sono causate dalle carenze di organico o dai “fannulloni” (bontà loro), ma dalla disorganizzazione che impera in queste strutture, al punto che i tecnici di laboratorio passano il “90% del loro tempo per trasferimenti all’interno del laboratorio”. Il quadro rappresentato è molto lontano da quello descritto dalle indagini condotte nel 2004-2006 da Cittadinanza Attiva, movimento di partecipazione civica che opera in Italia e in Europa per la promozione e la tutela dei diritti dei cittadini e dei consumatori. Nel documento “FOCUS SU DIRITTI DEI CITTADINI E LABORATORI DI ANALISI” del giugno 2006, in un’analisi che prendeva in considerazione il diritto a misure preventive, all’accesso, all’informazione, al consenso, alla libera scelta, alla privacy e alla confidenzialità, al rispetto del tempo dei pazienti, al rispetto di standard di qualità, alla sicurezza, all’innovazione, a evitare le sofferenze e il dolore non necessari, a un trattamento personalizzato, al reclamo, al risarcimento, il documento concludeva: “La medicina di laboratorio non è certamente l’area più problematica del servizio sanitario. Si potrebbe sostenere, anzi che dal punto di vista della dotazione, della disponibilità di procedure consolidate e condivise di svolgimento delle analisi e del controllo dei processi, delle soluzioni organizzative essa si colloca in una posizione privilegiata”. Rispetto ai tempi per i pazienti, pur con delle disomogeneità territoriali, oggi i servizi sono forse gli unici a non avere lista di attesa, con accesso diretto senza prenotazione in gran

parte delle strutture. Sono tra le poche strutture a fornire i servizi anche nei prefestivi. I tempi di risposta per gli esami dei laboratori clinici sono molto inferiori a quelli descritti dalla Valeocon, con refertazioni per le urgenze in giornata ed entro le 48 ore per gran parte degli esami routinari, con una sempre maggiore diversificazione delle modalità di ricezione dei risultati, dalla posta ordinaria al WEB. I laboratori italiani sono, nell'ambito sanitario, le strutture con il maggior numero di certificazioni ISO. In tale ottica sono abituati a logiche di miglioramento continuo delle prestazioni e della qualità. Margini di miglioramento ce ne sono e l'attività di consulenza di esperti è una sinergia utile, specie quando si deve mantenere e migliorare in tempi di ristrettezze economiche e organiche. Ma un'analisi superficiale e fuorviante non aiuta questi processi. Esiste la necessità di mantenere un rapporto di fiducia tra cittadini e strutture sanitarie, soprattutto quando queste garantiscono e dimostrano la loro qualità. Scrive Massimo Appiotti di Valeocon: "Noi italiani tendiamo a essere ferocemente critici nei confronti delle prestazioni erogate dalle strutture del Servizio Sanitario Nazionale e, allo stesso tempo, rassegnati a convivere con livelli d'inefficienza che, evidentemente, percepiamo come fisiologici e/o ineliminabili". E' da dubitare che l'analisi di Valeocon possa migliorare questa situazione. La Medicina di Laboratorio è oggi come sempre in prima linea e pronta "per un approccio assolutamente pragmatico, finalizzato a liberare le reali potenzialità delle risorse a disposizione", per ottenere "anche in ambito pubblico risultati concreti e durevoli in termini di efficienza e di qualità del servizio reso al cittadino", anche avvalendosi delle competenze specifiche. Ma non ci sta alla denigrazione e a informazioni che mirano ridurre la fiducia tra cittadino e Laboratorio. Il discredito non aiuta nessuno, neanche le Società di consulenza a vendere i loro prodotti. La Società Italiana di Medicina di Laboratorio è sempre disponibile al confronto e a lavorare con i propri iscritti e con i professionisti in ogni campo, per il miglioramento dei servizi e delle cure. Ma i cittadini debbono o possono fidarsi della Medicina di Laboratorio in Italia.

(**Davide Giavarina**, Vicenza)

P.S. – non condivido completamente l'interrogativo di Emilio sulla "certificazione di qualità". Tutto dipende se essa è vissuta come reale costruzione di un sistema per la gestione oppure se è applicata burocraticamente. Cosa, quest'ultima, che purtroppo avviene spesso anche nelle industrie e non solo in sanità. Esistono però fulgidi esempi di qualità veramente accolta con favore dalle persone. Che sono il vero motore e artefici di un successo o di un insuccesso: generalizzare è quindi un peccato mortale. Purtroppo parte delle responsabilità risalgono agli enti di certificazione che non approfondiscono la realtà e talvolta si limitano negli audit di dimostrare l'aderenza del SGQ alla norma di riferimento.

GLI AFORISMI DELL'ACCADEMIA

- **La tenerezza e la gentilezza sono spesso manifestazioni di forza e determinazione.** - G.K.Gibran
- **Quanto più grande è il potere tanto più pericoloso è l'abuso.** - Edmund Burice
- **Ci si aspetta di tutto, ma non si è mai preparati a nulla.** - M.Swetchine
- **Fra due spiegazioni scegli la più chiara. Fra due forme la più elementare. Fra due parole la più breve.** - Eugenio d'Ors
- **Scrivere è un modo di parlare senza essere interrotti.** - Jules Renard
- **LEGGE DI FREIVALD. Solo un idiota può riprodurre il lavoro di un altro idiota.** - Anonimo
- **Meglio essere folle per proprio conto che saggio con le opinioni altrui.** - Friedrich W. Nietzsche
- **Mentre una persona ti racconta i suoi problemi, non pronunciare mai le parole "anch'io": l'unico lenimento a un dolore è la sua straordinarietà.** - Anonimo
- **Non basta avere successo: bisogna anche che gli altri falliscano.** - Gore Vidal

INFORMAZIONI VARIE

1. Ricordo ai **nuovi soci** che nel capitolo NEWSLETTER della homepage del sito sono disponibili i numeri arretrati di Accademia News. Accademia di Qualitologia rappresenta oggi un gruppo di **1.480** persone unite dallo stesso interesse: la qualità – formalizzata o meno – in sanità.

Abbiamo come obiettivo principale la condivisione di esperienze pratiche nella costruzione del Sistema di Gestione per la Qualità. Oltre a discutere qualsiasi aspetto della qualità che chiunque di noi abbia interesse ad approfondire. Non abbiamo altri vincoli se non quello del soccorso reciproco, come si conviene a chi si impegna per migliorare il proprio quotidiano.

2. Nel capitolo della documentazione, sottocapitolo “documentazione utile”, è presente, e scaricabile, **l'ATTESTATO DI SOCIO DELL'ACCADEMIA DI QUALITOLOGIA.**

3. Ricordo che nell'area riservata ai Soci è presente un **forum (QUALITA' SENZA VELI)** dove è possibile colloquiare con gli altri soci. Anche se siamo nell'era di facebook, non siamo ancora abituati al suo utilizzo, ma è un vero peccato non sfruttare un mezzo così efficace e rapido (...se utilizzato).

Cordialmente

Beppe

348-8979002

beppe.carugo@mzcongressi.com

beppecarugo@virgilio.it

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.