

ACCADEMIA NEWS 9 – 17 giugno 2008

• COMMENTI SULLA ISO9001:2008

Abbiamo ricevuto alcuni interventi al contributo originale di Andrea Gardini, tra i quali una replica di Andrea. Oltre a questa, riporto i più significativi, a dimostrazione che i dibattiti sono il sale della vita (professionale, in questo caso).

Ai nuovi soci ricordo che in www.qualitologia.it, al capitolo “newsletter” potranno trovare tutti gli arretrati di Accademia News, e nei nr 7 e 8, la genesi di questo dibattito.

LA REPLICA DI ANDREA GARDINI...

Dimostratelo, non solo ditelo.

Andrea Gardini – Presidente SIQuaS-Vrq

....E GLI ALTRI CONTRIBUTI

Credo che il commento di Beppe non abbia bisogno di ulteriori commenti.....mi viene solo una grande tristezza che il Presidente di SIQuaS faccia ancora queste affermazioni.....io non ho più tempo da perdere per queste sterili ed inutili considerazioni così come il tema conflittuale ISO/Governo Clinico che fortunatamente nella nostra organizzazione abbiamo praticamente risolto (c'è lavoro per tutti senza che uno voglia il predominio sull'altro....).

Con TRISTEZZA...

Maurizio Capelli – S. Orsola Bologna

Condivido quanto, sinteticamente ed efficacemente, è stato evidenziato da Beppe a proposito dello “zoccolo duro organizzativo su cui innestare le proprie capacità professionali”.

Mi limito (timidamente, di fronte a interlocutori più titolati) ad aggiungere alcune considerazioni derivate dall'esperienza acquisita in trincea, cioè in organizzazioni che ho trainato alla certificazione secondo ISO, all'accreditamento secondo altri requisiti ed anche all'implementazione di un sistema GMP compliance.

Non ritengo un sistema qualità solo un miglioramento organizzativo; controllare il processo significa controllare il prodotto, concetto che ritroviamo tanto nella realizzazione del prodotto secondo ISO che, all'ennesima potenza, nelle GMP (i cui principi generali si ritrovano in ISO).

Alla salute dell'utente fa comunque molto bene anche un miglioramento organizzativo: pensiamo agli orari di accesso, alle liste di attesa, alla gestione dei reclami, agli aspetti di risk management che dimostrano che deficit organizzativi e procedure mancanti o inadeguate si traducono poi in garze dimenticate nelle ferite chirurgiche, TAC di reni malati attribuite a pazienti sani.....

Ed alla salute degli utenti fa ancora meglio un prodotto controllato, frutto di un processo controllato.

E penso a prodotto non solo come “servizio” ma come un farmaco, un emocomponente, un tessuto, lavorato e conservato conformemente a requisiti, con controlli di qualità su ogni fase critica dei processi e/o sul prodotto finale stesso.

Mi fermo qui; vale davvero la pena intavolare una discussione su questo tema? Io credo di no. E' superato dai fatti e dalle norme.

Anch'io ho vissuto dagli albori l'evoluzione dell'applicazione degli standard ISO in Sanità e mi pare di averne visti un bel po', di risultati. E se non sono mai stati quantificati sono comunque identificabili e valutabili in tutta la loro portata.

La qualità è frutto di diversi aspetti, ognuno dei quali indispensabile all'altro: organizzazione (buona gestione), controllo (non c'è qualità senza verifiche e valutazioni) e, non c'è dubbio, competenza professionale (concetto un po' più largo di “scienza medica”).....

Cordiali saluti.

Teresa Venezian – IOR Bologna

Egr. Dott. Andrea Gardini,

posso comprendere il Suo scetticismo nell'applicazione della norma ISO 9001:2000, visto che purtroppo viene vista non tanto come uno stimolo a migliorare le organizzazioni, quanto piuttosto un progetto a sé stante per espletare la formale conquista di un certificato.

Questo aspetto non è secondario, ma purtroppo permea negativamente tutta l'impostazione.

In quanto poi al fatto che i servizi sanitari non abbiano come obiettivo generale il profitto, condivido l'assunto ma posso garantirle che la norma non punta al profitto.

Molte cooperative, Onlus e case di riposo sono certificate e hanno ottenuto benefici in termini di miglioramento dei servizi e standardizzazione di pratiche positive nell'ottica del cliente.

È chiaro che anche una struttura pubblica potrebbe ottenere utili, ma in maniera indiretta e non come obiettivo generale e centrale. Senz'altro migliorando i servizi si ottengono dei benefici da altri punti di vista: migliore orientamento al cliente-paziente, leadership a livello nazionale e internazionale (ne abbiamo bisogno come Paese), coinvolgimento di tutti i fornitori esterni, coinvolgimento del personale nella creazione di una coscienza orientata ai valori dell'ente pubblico, pianificazione e decisioni basate su dati e non intuitive, ecc.

Detto questo è chiaro che la norma fornisce spunti per il buon governo dei processi ma non ha mai preteso affermare che un sistema ben organizzato e certificato, porti a un miglioramento dello stato di salute dei clienti-pazienti.

Errori sono sempre ammissibili e per questo è prevista la gestione delle non conformità, ma al di là di questo lo stimolo che vuole fornire è quello di non arrendersi mai nella ricerca del miglioramento.

Miglioramento a piccoli passi, per fare in modo che ogni problematica sia portatrice di analisi approfondite per evitarne la ridondanza e comunque per eliminare per sempre il problema.

Quando leggerà penserà al solito teorico, ma ognuno è abile nel sistema in cui è cresciuto e per il quale si è formato. Faccio questo lavoro da 20 anni e ho sempre affrontato i problemi organizzativi come una sfida per ottenere dei risultati, e sempre con molto entusiasmo.

Mi fa piacere sapere che ci sono ancora degli scettici riguardo i benefici dell'applicazione di buoni principi organizzativi: le distonie mi affascinano e per me vuol dire che ho ancora lavoro da fare (non profitto). Ognuno ha la sua missione da svolgere.

Ho sempre considerato la certificazione il momento conclusivo di un lungo processo organizzativo volto a ridefinire ruoli e responsabilità, senza mai toccare le professionalità interne, ma volte a ottimizzare l'utilizzo delle risorse a disposizione.

Parliamo di dati? Sappiamo tutti che i tempi di degenza negli ospedali si sono drammaticamente accorciati e che il tasso di utilizzo del posto letto è una variabile di cui gli amministratori tengono in debito conto. Perché è vero che servizio pubblico è, ma deve comunque portare risultati ed essere pagato rispetto al costo sostenuto.

Se questo è un indicatore che il cliente-paziente comunque percepisce, l'organizzazione potrebbe fare in modo che la degenza sia comunque ottimale e faccia sentire il paziente, mi permetta il gioco di parole, più cliente che paziente. In questo senso credo che si possa fare qualcosa.

Mi sono segnato le date del congresso nazionale SiQuas del 16 e 18 novembre: non le porterò dati.

Cordialmente

Antonio Lucchini – Direzione SQS – Regione Liguria Italiana

...ED UNA PROPOSTA:

Caro Beppe, condivido pienamente la tua risposta. La posizione di Gardini era saltata fuori anche a Reggio Emilia, nell'ultimo congresso nazionale della SIQuAS. Potrebbe essere bello accettare la sfida ed organizzare un intervento per il prossimo congresso, magari unendo le forze tra più uffici qualità e coinvolgendo i più sensibili e quelli che hanno maturato maggiore esperienza con l'ISO. Che ne dici? Proviamo a rischiare?

un abbraccio, ciao a tutti.

Anna Palermo – Osp. Sacco Milano

La proposta di Anna è un bellissimo esempio di concreta disponibilità.

Cercasi quindi soci disponibili a trarre dalle proprie esperienze professionali tutti i dati possibili che potranno far cambiare idea ad Andrea.

Uno dei compiti dell'Accademia di Qualitologia è accettare le sfide. Da oggi questa è lanciata. Potremmo cominciare a raccoglierla, per chi vorrà mettersi in gioco, in occasione del prossimo

POMERIGGIO DELL'ACCADEMIA

che per motivi logistici è posticipato al 19 giugno, dalle 16 alle 20 in via Farini 81 a Milano.

Potremmo iniziare a definire le modalità operative per la raccolta dei dati. Rimandiamo quindi ad altra data il previsto incontro sulla "Pratica di Risk Management", anche per gli impegni di Roberto Porta, a cui era affidato il compito di tirare le fila del pomeriggio.

• RICHIESTA PER UN PROBLEMA DI ATTUALITA'

Avrei esigenza di modelli documentali, Procedure o Istruzioni Operative o Linee Guida, relativi a prelievo, trasporto, catena di conservazione di prelievo biologico e registrazione dati in situazioni di violenza sessuale. Ringrazio in anticipo e saluto tutti i soci di Accademia

Oscar Cabianca – Conegliano Veneto

• MODELLI DOCUMENTALI PER LABORATORIO

Lucia Vascotto, RGQ del laboratorio analisi di Cesena, ci ha inviato l'elenco dei documenti di SGQ del loro laboratorio. Potrete trovare l'elenco con il prefisso Cesena- nel capitolo Documentazione / Laboratorio analisi. In caso di interesse per qualcuno di questi documenti, mandatemi una richiesta, che girerò a Lucia, estremamente disponibile, come sempre...

Un grazie di cuore a Lei e a **Enzo Pistocchi**, Direttore dell'U.O. Qualità e Accreditamento dell'Azienda Sanitaria di Cesena.

• **CARICA CASERTANA**

Tre giorni di Congresso AIPaCMeM. Tre giorni di continui colloqui con molti di voi e anche con altri Patologi Clinici che hanno chiesto di far parte di Accademia di Qualitologia. Al punto che una cinquantina di colleghi si sono uniti a noi, ed ora siamo abbondantemente sopra quota 800. Un grazie quindi ancora a **Enrico De Simone** (Presidente AIPaCMeM) e a **Lamberto Facchinetti** (segreteria organizzativa, Delos Napoli) che ci hanno offerto gratuitamente questa opportunità.

• **SEMINARIO SUL NUOVO T.U. SULLA SALUTE E SICUREZZA**

Martedì 8 luglio, a Stezzano (BG), lo studio Ares organizza, in collaborazione con SQS, un pomeriggio di studio sul nuovo D.Leg. 81/2008. La partecipazione è libera e gratuita. Potrete trovare la locandina con il programma nel capitolo ATTIVITA' CULTURALI in www.qualitologia.it con il titolo "Convegno salute e..."

• **GLI AFORISMI DI ACCADEMIA**

- **Nel mondo c'è quanto basta per le necessità dell'uomo, ma non per la sua avidità.** - Mahatma Gandhi
- **I sogni si avverano: se non esistesse questa possibilità la natura non ci spingerebbe a sognare.** - John Updike
- **La ricompensa per una cosa ben fatta è di averla fatta.** - Ralph Waldo Emerson
- **Qualunque cosa tu possa fare, qualunque sogno tu possa sognare, comincia. L'audacia reca in se genialità, magia e forza. Comincia ora.** - Johann Wolfgang Goethe
- **La vita si espande e si stringe in relazione al proprio coraggio.** - Anonimo
- **Le due migliori cure che ci siano sono una bella risata e una lunga dormita.** - Proverbio irlandese
- **Non ci si libera di una cosa evitandola, ma soltanto attraversandola.** - Cesare Pavese

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. 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.