

A PROPOSITO DI CONTRIBUTI DOCUMENTALI

E' arrivato quanto richiesto da Marina Bertoli. Il modello di Manuale integrato della UNI EN ISO 9001:2000 con la UNI EN ISO 14001:2004 è scaricabile dall'area riservata, nel capitolo ad hoc della documentazione. Un grosso grazie a **Vito Tavarone** della SATABiotec di Benevento per il prezioso contributo.

Nel contempo è giunto questo scritto di Lorenzo Precipe:

Beppe

Non sono insensibile al tuo grido di dolore. Ma non ti mando documenti, non ne ho.

Tu chiedi documenti, carta, carta, e poi ancora carta! Personalmente ho una certa disaffezione ai documenti.

Dobbiamo rivedere il nostro modo di affrontare i problemi, dobbiamo fare un passo indietro per andare avanti, e chiederci: questa è qualità? Più documenti scriviamo, meno gente li legge, anzi non li legge nessuno. Quando ero al glorioso Niguarda ed ero meno carico di anni dicevo ai miei collaboratori: dobbiamo scrivere degli avvisi, dobbiamo scrivere delle direttive ecc. Una saggia tecnica di laboratorio mi diceva: si scriviamo, ma se nessuno legge a che servono?.

A volte scriviamo dei documenti per descrivere come si produce l'acqua calda decalcizzata, cioè l'acqua fresca!

Qualità è... fare in modo che il paziente stia bene senza stress continui e costanti, senza costi economici che lo strozzano. Questo è quello che conta. Nella Tua rubrica di recente ho letto delle discussioni che mi hanno ricordato quanto scriveva Sallustio: mentre a Roma si discuteva Sagunto veniva espugnata. Voi discutete se mettere o non mettere l'asterisco (dilemma quasi amletico), mentre negli ospedali lombardi alcuni gloriosi primariati di chimica clinica vengono espugnati e dati in affido ai microbiologi in nome del risparmio. Grazie a quei politici che che non sanno più dove vivono, e che ritengono che il risparmio lo devono fare solo gli altri.

Beppe! Dobbiamo fare un passo indietro per andare avanti: dobbiamo interessarci della qualità vera ed effettiva che porta al benessere del paziente. Dobbiamo interessarci ai nostri giovani che non entrano nei laboratori, dobbiamo supplire le mancanze degli universitari che non insegnano. Dobbiamo infondere ai nostri giovani l'amore per la ricerca, la scienza, la verità.

Penso che se giriamo il mirino verso la realtà vissuta e non cartacea potrebbero arrivare un fiume di idee e una discussione libera e utile.

Tuo

Lorenzo Precipe

PS puoi anche non pubblicarla, non mi offendo

Ovvio che mi sono sentito chiamato in causa, e non mi tiro indietro:

Caro Lorenzo, nel tuo sfogo a mio parere trovo almeno tre contraddizioni:

1 – **La “carta”**: quando si deve costruire un SGQ, i modelli documentali che possono anche e non solo aiutare a vincere la “sindrome da foglio bianco” sono essenziali. Ecco il motivo di richiesta di contributi documentali. Che – se ben mi ricordo – anche tu in passato hai richiesto. E' però chiaro che se si scrive solo per l'obiettivo di arrivare al bollino blu della certificazione, la carta serve a poco. Ma i documenti del sistema qualità, quando questo è applicato con onestà intellettuale e soprattutto vissuto, rappresentano **strumenti di lavoro indispensabili** per dare un miglior servizio al cliente. E tra i clienti metto non solo i pazienti, i reparti, i colleghi, ma anche i giovani che approcciano la realtà professionale. Ti faccio solo una domanda: in tanti anni di direzione di laboratori, quante riunioni con i tuoi collaboratori hai fatto per per inculcare l'amore per la qualità e per un sempre più efficace servizio al cliente? Intendo riunioni programmate e periodiche, non quelle di emergenza tipo quelle in previsione di una verifica ispettiva. Detto alla lombarda, credo che “tutto dipende dal manico”, ovvero da chi gestisce...

Il tuo sfogo mi ricorda da vicino quello di Andrea Gardini (cfr Accademia News nr 8 – giugno 2008 - e seguenti, scaricabili dal capitolo delle newsletters), che suonava, o meglio rimbombava, su uno spartito analogo in chiave di velato pessimismo. (“è difficile per noi medici accettare ormai

affermazioni di principio non suffragate di dati di efficacia nel migliorare i servizi e lo stato di salute dei pazienti che trattiamo”). Consiglio di leggere sui notiziari i contributi dei soci sul tema.

2 – L’Università: noto che il tuo indirizzo elettronico ha l'estensione “@unimi.it” e allora mi chiedo cosa stai facendo all’interno del tuo mondo per migliorare le cose?. E’ facile e semplicistico criticare, è molto più difficile impegnarsi per cambiare i modelli di riferimento se questi non sono adeguati alla realtà. Sai meglio di me che alcuni aspetti fondamentali per un buon servizio al cliente/utente/paziente non vengono insegnati. Perché, per esempio, aspetti come la gestione economica oppure l’organizzazione del personale o la comunicazione, non sono insegnati in facoltà legate alla sanità? La Carta di Firenze del 2005, per esemplificare, suggerisce la formazione alla comunicazione all’interno delle Università. Risultati?

3 – Il microbiologo: non è forse una persona capace? Non è un professionista? Non è quindi adatto a gestire un reparto? Ci sono fior fiore di microbiologi che gestiscono un laboratorio di analisi chimico-cliniche con avvedutezza, leadership e capacità indubbie. Inoltre nei laboratori operano da molto tempo ormai figure professionali specializzate: è l’equipe che conta, oltre alla capacità gestionale del leader, qualunque specializzazione egli abbia.

Presumo che su questo punto – come sugli altri – si scatenerà una bella discussione nei prossimi notiziari.

EVENTO SULLA QUALITA' NELLE MARCHE

Grazie a **Paola Pauri**, dei Laboratori dell’Ospedale di Jesi, nei giorni 12 e 13 giugno verranno organizzate due repliche sull’ “Approccio al Sistema di Gestione per la Qualità nel Laboratorio di Analisi”.

Potete trovare la locandina nel capitolo delle Attività Culturali.

PIU’ FORTI DELLE AVVERSITA’

in mezzo al trasloco ed al terremoto, abbiamo ricavato anche le energie per questa iniziativa..

Un saluto a tutti i soci

Ulrich Wienand – Ferrara

Sono molto bravi a Ferrara. Gabriele Rinaldi (DG), Andrea Gardini (DS) e Ulrich Wienand (Ufficio Qualità) formano una triade di grandissimo spessore gestionale. Siamo vicini a loro in questo momento critico e auguriamo loro tutto il bene possibile, alla faccia del sisma che ha colpito questa splendida cittadina. Potete scaricare la locandina del VII° WORKSHOP ITALIANO SULL’AUDIT CLINICO (Bologna, 8 giugno p.v.) dal capitolo delle attività culturali

LABORATORIO BARESE AL TRAGUARDO

Antonio De Santis, primario del Laboratorio di Analisi Chimico Cliniche e Microbiologiche dell’Ospedale S. Paolo di Bari, ci informa che il loro Sistema di Gestione per la Qualità ha superato brillantemente l’audit di parte terza, raggiungendo così la certificazione ISO9001:2008. Il risultato è stato possibile grazie all’impegno del RGQ, **Lucia Forleo**, ma soprattutto di tutti i componenti del laboratorio.

Ad Antonio e a tutti i suoi collaboratori i vivissimi complimenti da parte di tutti i soci dell’Accademia di Qualitologia.

GLI AFORISMI DELL’ACCADEMIA

- ♣ **L’ottimista pensa che questo sia il migliore dei mondi possibili. Il pessimista sa che è vero.** - Oscar Wilde
- ♣ **Chi è amico di tutti non è amico di nessuno.** - Arthur Schopenhauer
- ♣ **I guai sono come i fogli di carta igienica: ne prendi uno, ne vengono dieci.** - Woody Allen
- ♣ **Chi è normale non ha molta fantasia.** - Edoardo Bennato
- ♣ **Per la maggior parte delle persone correggersi vuol dire cambiare i propri difetti.** - Voltaire
- ♣ **La mezza età è quando smetti di crescere alle estremità e cominci a crescere nel**

- mezzo. - Anonimo**
- ⤴ **La gente è il più grande spettacolo del mondo. E non si paga il biglietto. - Charles Bukowski**
 - ⤴ **Il tiro peggiore che la fortuna possa giocare ad un uomo di spirito è metterlo alle dipendenze di uno sciocco. - Giovanni Giacomo Casanova**

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 **1.954** persone unite dallo stesso interesse: la qualità – formalizzata o meno – in sanità (altre 97 persone ricevono il notiziario per conoscenza). 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. L'adesione all'Accademia richiede quindi un vincolo "morale" di supporto agli altri: altrimenti non sarebbe un gruppo ma solo un'opportunità da sfruttare e basta...
2. Nel capitolo della documentazione, sottocapitolo "documentazione utile", è presente, e scaricabile, l'**ATTESTATO DI SOCIO DELL'ACCADEMIA DI QUALITOLOGIA**.
3. Non tutta la documentazione per la costruzione dei SGQ è in rete. Molti modelli documentali (più di 5.900) sono disponibili su richiesta e sono relativi a numerose attività sanitarie (*direzioni ospedaliere, amministrazione, laboratorio di chimica clinica, trasfusionale, microbiologia, anatomia patologica, diabetologia, pronto soccorso, radiologia, nefrologia-dialisi, assistenza infermieristica, ufficio qualità, formazione, Risk Management, SPP, servizi generali, farmacia, pediatria, chirurgie, servizi veterinari, ginecologia-ostetricia, gastroenterologia, anesthesiologia, medicina interna, oculistica, otorino, odontoiatria, fisioterapia, angiologia, ortopedia, RSA, DH oncologico, nutrizione artificiale, poliambulatori, medicina nucleare, biologia molecolare, virologia, laboratorio sanità pubblica, neurologia, analisi delle acque, HACCP, approvvigionamento, ufficio tecnico,....*). Mandate all'Accademia i vostri desideri: sarà nostra cura soddisfarli nei limiti del possibile.
4. 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

qualitologia@qualitologia.it

beppe.carugo@mzcongressi.com

www.qualitologia.it

Questo è un mezzo informativo aperto a tutti gli iscritti all'Accademia di Qualitologia. **L'adesione all'Accademia è gratuita e volontaria e l'accettazione è subordinata dalla decisione parte del coordinamento della stessa.** 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. Tutti i contributi, i documenti, i materiali, le informazioni e i dati pubblicati nel sito dell'accademia di Qualitologia o nei notiziari sono liberamente utilizzabili, in tutto o in parte senza il nostro preventivo consenso a patto che l'utilizzo avvenga per finalità di uso personale, studio, ricerca o, comunque, non commerciale. In caso di pubblicazione di documenti o parte di essi, si richiede che venga citata la fonte, accompagnata dall'indirizzo del sito (www.qualitologia.it). 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